

# **Inköpsprocessen**

Inköp i små företag

Lasse Montonen

Examensarbete  
Företagsekonomi, LG-10  
2015

Lasse Montonen

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	4971
Författare:	Lasse Montonen
Arbetets namn:	Inköpsprocessen
Handledare (Arcada):	Linn Hongell
Uppdragsgivare:	
<p><b>Sammandrag:</b></p> <p>Då ett företag köper varor av ett annat företag, finns det risken att många saker går fel. Den levererade produkten kan vara fel, produkten kan gå sönder på vägen eller försvinna, eller så kan slutpriset överraska köparen. För att undvika sådana situationer lönar det sig att i förväg fundera på vad det är man ska göra. I detta examensarbete behandlas innehållet i inköpsavtal samt stegen som tas för att nå ett bra inköpsavtal, det vill säga inköpsprocessen. I teorin sker inköpsprocessen systematiskt så, att ett behov först identifieras varefter leverantörer utvärderas. Sedan sker förhandlingar med ett eller fler företag vilket resulterar i ett avtal. En stor del av varuhandeln är i dag internationellt, men de olika ländernas lagstiftning är olika. Därför finns det internationella konventioner som tas upp i detta examensarbete. Teorin i detta arbete har som mål att visa hur inköpsprocessen kan se ut samt vad ett bra inköpsavtal kan eller ska innehålla. Arbetet innehåller också en modell för ett inköpsavtal. Om köparen har en färdig modell för inköpsavtalet, kan dess innehåll utnyttjas redan då man jämför leverantörer och senast då man förhandlar med dem.</p> <p>De mest kända teorier som behandlar inköpsprocessen och avtal fokuserar på stora företag. Genom att samla information och källor om ämnet, fungerar detta examensarbete som en guide för alla som arbetar med inköp.</p> <p>Den utförda empiriska studien visar att inköpsprocessen kan variera stort beroende på hur stort företag man talar om samt till vilken bransch det hör. Summan är ändå att små företag inte har samma förhandlingskraft som större företag.</p>	
Nyckelord:	Inköpsprocessen, Inköpsavtal, Inköp, Avtal, Förhandling, Villkor,
Sidantal:	38
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business administration
Identification number:	4971
Author:	Lasse Montonen
Title:	Buing process
Supervisor (Arcada):	Linn Hongell
Commissioned by:	
<p><b>Abstract:</b></p> <p>When a company buys products from another company, there is a risk that many things can go wrong. The delivered product can be wrong. The product might get damaged on the way or disappear, or the final price might come as a surprise for the buyer. To avoid situations like these, it is recommended that you think about what you are going to do in advance. This thesis is about the content of purchasing agreements and the steps that have to be taken to reach a good purchasing agreement, that is the buying process. In theory, the buying process starts with the identification of a need. This is followed by the evaluation of suppliers. When one or more suitable suppliers have been found, it is time to negotiate and reach a purchasing agreement with a supplier. A great deal of the trading of goods today is international, but most countries have different legislations. That is why this thesis also mentions international conventions. The theory in this thesis aims to show how the buying process should look like to reach a good purchasing agreement and what the agreement should include. The thesis also includes an example of an agreement. The content of an example of a purchasing agreement can be used already when comparing suppliers and when negotiating with them.</p> <p>The best known theories about the purchasing process and agreements tend to focus on big companies. By collecting information and sources about the subject, this degree thesis works as an guide for everyone who works with buying.</p> <p>The empirical study done for this degree thesis shows, that the purchasing process can vary a lot depending on the structure of the company and the line of business that the company is in. It is anyway clear that small companies don't have the same power to negotiate as bigger companies have.</p>	
Keywords:	Buying process, Purchasing, Agreements, Negotiation, Terms, Conditions,
Number of pages:	38
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Liiketalous
Tunnistenumero:	4971
Tekijä:	Lasse Montonen
Työn nimi:	Ostoprosessi
Työn ohjaaja (Arcada):	Linn Hongell
Toimeksiantaja:	
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Kun yritys ostaa tuotteita toiselta yritykseltä, riskinä on että moni asia menee pieleen. Toimitettu tuote saattaa olla väärä. Se saattaa rikkoutua tai kadota matkalla, tai sitten tilauksen loppusumma saattaa yllättää. Tämän tapaisten tilanteiden välttämiseksi tulevaa hankintaa kannattaa suunnitella etukäteen. Tässä opinnäytetyössä käsitellään hankintasopimuksen sisältöä ja mitä vaiheita hyvän hankintasopimuksen saavuttaminen vaatii, eli ostoprosessia. Teoriassa hankintaprosessi alkaa systemaattisesti tiedostamalla ja tarkentamalla tarve. Tämän jälkeen etsitään ja vertaillaan toimittajia. Kun yksi tai useampi toimittaja on löytynyt, alkaa neuvottelut, jotka päättyvät hankintasopimukseen. Suuri osa kaupankäynnistä on tänä päivänä kansainvälistä, mutta eri maiden lainsäädännöt poikkeavat toisistaan. Tämän takia on olemassa ylissopimuksia, tai konventioita, joita katsotaan tässä opinnäytetyössä. Tämän opinnäytetyön teorian tavoitteena on näyttää miltä ostoprosessin tulisi näyttää, sekä mitä hyvän hankintasopimuksen tulisi sisältää. Opinnäytetyö sisältää myös hankintasopimusmallin. Ostaja voi hyödyntää valmiin mallin sisältöä vertaillen toimittajia sekä neuvotellessaan niiden kanssa.</p> <p>Tunnetuimmat teoriat, jotka liittyvät hankintaprosessiin, keskittyvät enimmäkseen suuriin yrityksiin. Keräämällä tietoa sekä tietolähteitä aiheesta, tämä opinnäytetyö toimii oppaana kaikille, jotka työskentelevät hankinnan parissa.</p> <p>Opinnäytetyötä varten tehty empiirinen tutkimus osoittaa, että hankintaprosessi saattaa vaihdella suuresti riippuen yritysmuodosta sekä liiketoiminnasta jota yritys harjoittaa. Loppupäätelmä on kuitenkin, että pienillä yrityksillä ei ole samanlaista neuvottelumahdollisuutta kuin suurilla yrityksillä on.</p>	
Avainsanat:	Ostoprosessi, Hankintasopimus, Hankinta, Sopimus, Neuvottelu, Ehdot,
Sivumäärä:	38
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>8</b>
1.1	Problemområde .....	8
1.2	Syfte .....	9
1.3	Avgränsningar .....	9
1.4	Definitioner .....	9
<b>2</b>	<b>Teori.....</b>	<b>12</b>
2.1	Definition av inköp .....	12
2.2	Inköpsprocessen .....	12
2.2.1	<i>Produktspecifikation</i> .....	14
2.2.2	<i>Val av leverantör</i> .....	15
2.2.3	<i>Beställning</i> .....	16
2.2.4	<i>Uppföljning av leverans</i> .....	17
2.2.5	<i>Utvärdering</i> .....	17
2.2.6	<i>Riskhantering</i> .....	17
2.3	Inköpsavtal .....	18
2.3.1	<i>Olika former av avtal</i> .....	18
2.4	Finsk lag och internationella bestämmelser .....	19
2.4.1	<i>Köplagen (27.3.1987/355)</i> .....	19
2.4.2	<i>Incoterms 2010</i> .....	20
2.4.3	<i>Konsumentskyddslagen 20.1.1978/38</i> .....	22
2.5	Internationell handel .....	23
2.6	Modell för köpeavtal .....	24
2.7	Sammanfattning av teorin .....	24
<b>3</b>	<b>Metodik.....</b>	<b>25</b>
3.1	Terminologi.....	25
3.2	Undersökningsdesign .....	26
3.3	Generalisering och relevans.....	28
3.4	Personliga värderingar .....	28
3.5	Hur jag har skapat frågorna.....	28
3.6	Val av intervjuobjekt .....	29
<b>4</b>	<b>Empirisk del .....</b>	<b>29</b>
4.1	Presentering av företagen som intervjuats.....	30
4.2	Resultatredovisning .....	30
4.2.1	<i>Bransch</i> .....	31
4.2.2	<i>Leverantörerna och varorna som köps</i> .....	31

4.2.3	<i>Avtal som används</i> .....	32
4.2.4	<i>Åsikter om färdiga modeller</i> .....	34
<b>5</b>	<b>Diskussion och sammanfattning</b> .....	<b>34</b>
5.1	Företagen och branscher .....	35
5.2	Inköpsprocessen .....	35
5.3	Avtalen .....	36
5.4	Åsikter om färdiga modeller .....	37
5.5	Fortsatta studier .....	37
	<b>Källor</b> .....	<b>39</b>
	<b>Bilagor</b> .....	<b>41</b>

## Figurer

Figur 1. Inköpsprocessen i förenklad form (van Weele 2005 s. 13). .....	13
Figur 2. Inköpsprocessen enligt Krajewski (Krajewski 2010 s. 381).....	13

# 1 INLEDNING

Då man idkar handel över nationsgränser finns det en hel del risker och följder att uppmärksamma. I stora företag inom varuhandelssektorn är inkösuppgifterna ofta delade i många avdelningar med olika produktområden. Inköparna har varierande nivåer av utbildning inom olika områden. Ofta är deras utbildning mera relaterad till de produkter som de köper in, än till inköp i sig. I små företag kan det hända att inköp sköts av en person vars huvudsakliga uppgift är något helt annat. Bristande kunskap kan direkt leda till dåligt gjorda inköpsavtal. Leveransvillkor, kvalitetsgarantier, returneringsrätt och även produkten i sig själv kan vara faktorer som avtalas till säljarens fördel ifall köparen inte har kunskap om dem. Dåliga avtal orsakar onödigt arbete, frustration och oönskade kostnader för företaget. Stora variationer bland inköpsavtalen inom ett företag leder också till missförstånd vid utbyte av personal eller då andra avdelningar ska ta ställning till något problem med inköpet. Exempel på sådana avdelningar är ekonomisk förvaltning och lager.

I detta arbete kommer jag att klargöra vad som ingår i inköpsprocessen samt vad köpeavtalet ska innehålla för att det ska bli så heltäckande som möjligt. Eftersom olika länder och kulturer har olika lagar och traditioner har jag inte möjligheten i detta arbete att ge en modell för hela världen. Därför koncentrerar jag mig på de lagar och verktyg som följs i Finland och ser sedan på internationella överenskommelser och konventioner som Finland har ratificerat.

## 1.1 Problemområde

De flesta företagen köper in varor men i små företag kan detta skötas av personer vars egentliga arbetsuppgifter är något annat. Det är ändå viktigt att veta vad som ingår i inköpsprocessen. Ett enkelt verktyg som kan göra inköpsprocessen smidigare är en färdig modell för inköpsavtal som kan användas redan vid förhandlingsskedet. Modellen standardiserar åtminstone till en viss grad inköpsavtalen och ger råd för vad som måste inkluderas i avtalet för att undvika överraskningar. En viss flexibilitet måste antagligen finnas för att kunna utnyttja rabatter och bättre leveransvillkor. I dessa fall måste man ändå granska hurdana följder dessa avvikelser från standarden kan medföra.



Olika varor köps via olika kanaler och ställer olika krav på inköpsavtalen. Likaså varierar kraven beroende på vilket land man köper varorna från. Meningen med detta arbete är att redogöra inköpsprocessen i små företag samt skapa en modell för inköpsavtalet. Jag kommer också att intervjua olika företag inom varuhandelsbranschen om deras inköpsprocesser och inköpsavtal.

Forskningsfrågorna som jag vill få svar på är: Vad ingår i inköpsprocessen i små företag? Hurdan information lönar det sig att inkludera i inköpsavtal? Har små företag inom varuhandelsbranschen några regler eller instruktioner för inköpsprocessen?

## **1.2 Syfte**

Syftet med detta arbete är att klargöra hur inköpsprocessen i små företag ser ut. Jag har sett på kända teorier om inköpsprocessen samt på tillhörande finsk lagstiftning för att se hur man når ett bra inköpsavtal. I samband med detta har jag också undersökt hurdana riktlinjer för inköp små företag inom varuhandelsbranschen har i dag.

## **1.3 Avgränsningar**

Jag kommer att beskriva inköpsprocessen, och sedan se på vad som krävs av inköpsavtal. Jag har inte möjligheten att undersöka alla enskilda länders lagstiftning, men kommer att se på internationella konventioner som Finland har ratificerat. Jag kommer också att lägga fokus på små företag inom varuhandelsbranschen. För teorin försöker jag hålla mig till litteratur från detta årtusende. Till slut strävar jag till att intervjua tre personer som jobbar i olika företag inom varuhandelsbranschen för att se hurdana riktlinjer företagen har för inköpsprocessen och inköpsavtalen.

## **1.4 Definitioner**

Eftersom olika källor använder termer på lite olika sätt i olika sammanhang, kommer jag nedan att definiera en del termer så som jag använder dem i detta arbete.

### **Incoterms:**

Incoterms är en samling av leveransvillkor som uppehålls av Internationella Handelskammaren ICC. Varje incoterm har ett eget namn och en egen förkortning på tre bokstäver. Då man skriver in en av förkortningarna i ett köpeavtal och hänvisar till ”Incoterms 2010” (nyaste upplagan) så är man bunden att följa dessa leveransvillkor. (Logistiikan Maailma 2015)

### **Inköp:** *Purchasing*

Inköp innebär allting som företaget får en faktura på. D.v.s. inköp av varor, utrustning, tjänster och hyresarbetskraft. (Van Weele 2005 s.14)

### **Köp:** *Buying*

Köp är nästan det samma som inköp, men innefattar inte det första steget i inköp, d.v.s. skapande av produktspecifikationen. (Van Weele 2005 s. 14)

### **Inköpsstyrning:** *Purchasing management*

Inköpsstyrning uppfattar alla aktiviteter som behövs för att uppehålla kontakten med leverantörer. (van Weele 2005 s.15)

### **Supply chain management:** (samma på svenska)

Att styra sina egna processer och leverantörernas processer så att flödet av varor och råvaror är synkroniserat. (Krajewski 2010 s.24)

### **ERP-system:**

ERP-system, *Enterprise resource planning systems*, är datasystem som samlar upp data från flera delar av ett företags verksamhet och möjliggör smidigare informationsbyte inom företaget. (Krajewski 2010 s. 562)

### **EDI-system:**

EDI står för *electronic data interchange*. EDI är ett system där standarddokument flyttas från ett företags dator direkt till ett annat företags dator och datasystem. Sådana dokument kan vara till exempel beställningar och fakturor. (Krajewski 2010 s. 386)

### **RFID:**

RFID (*Radio frequency identification*) är ett system där en radiosändare till exempel fästs i varje produkt eller förpackning som ett företag producerar. Produkten kan då trådlöst identifieras och även övrig information om produkten kan sparas i sändaren. (Krajewski 2010 s. 387)

### **Just-in-time:** (samma på svenska)

Just-in-time är principen att varor endast produceras just då kunden behöver dem. Detta kräver smidigt samarbete och utbyte av information samt kunskapen bland kunderna att förutsäga sitt behov så att leverantören hinner producera och leverera produkterna. (Martin Christopher 2005 s. 123)

**Prejudikat:** *Precedent*

”En dom från regeringsrätten eller högsta domstolen (eller annan högre domstolsinstans) som förväntas ha en vägledande verkan i liknande rättegångar.” (Juridikfokus 2015)

**Rättspraxis:** *Case law*

Lagstiftning som baserar sig på tidigare beslut gjorda av domare i tidigare fall. Meriam-Webster 2015)

## 2 TEORI

I det här kapitlet kommer jag att gå igenom teorier om inköpsprocessen och inköpsavtal samt lagar som påverkar varuhandel mellan företag. Sedan kommer jag att se på internationella konventioner relaterade till varuhandel som Finland har ratificerat. Slutligen kommer jag att presentera en modell för köpeavtalet utgående från teorin.

### 2.1 Definition av inköp

Enligt Porter (1998 s. 9) är inköp inte en primär aktivitet som står för sig själv i värdekedjan. I stället är inköp en stödaktivitet som är kopplad till allting som sker i företaget, så som logistik, förädling, marknadsföring, försäljning och även kundbetjäning. Van Weele (2005 s. 12) ser också inköp som en del av alla företags aktiviteter. Han definierar inköp enligt följande:

“The management of the company’s external resources in such a way that the supply of all goods, services, capabilities and knowledge which are necessary for running, maintaining and managing the company’s primary and support activities is secured at the most favorable conditions.”

Detta betyder att man hanterar alla externa resurser som varor, tjänster och kunskap som skaffas in i företaget. Van Weele (2005 s. 12) lyfter också fram att dessa varor och tjänster är kopplade till allting som sker i företaget. En direkt översättning låter så här:

Hantering av företagets externa resurser på ett sådant sätt att leveransen av alla varor, tjänster, förmågor och kunskap som är nödvändiga för att driva, uppehålla och administrera företagets primära och stödfunktioner är säkrat på det mest fördelaktiga sättet.

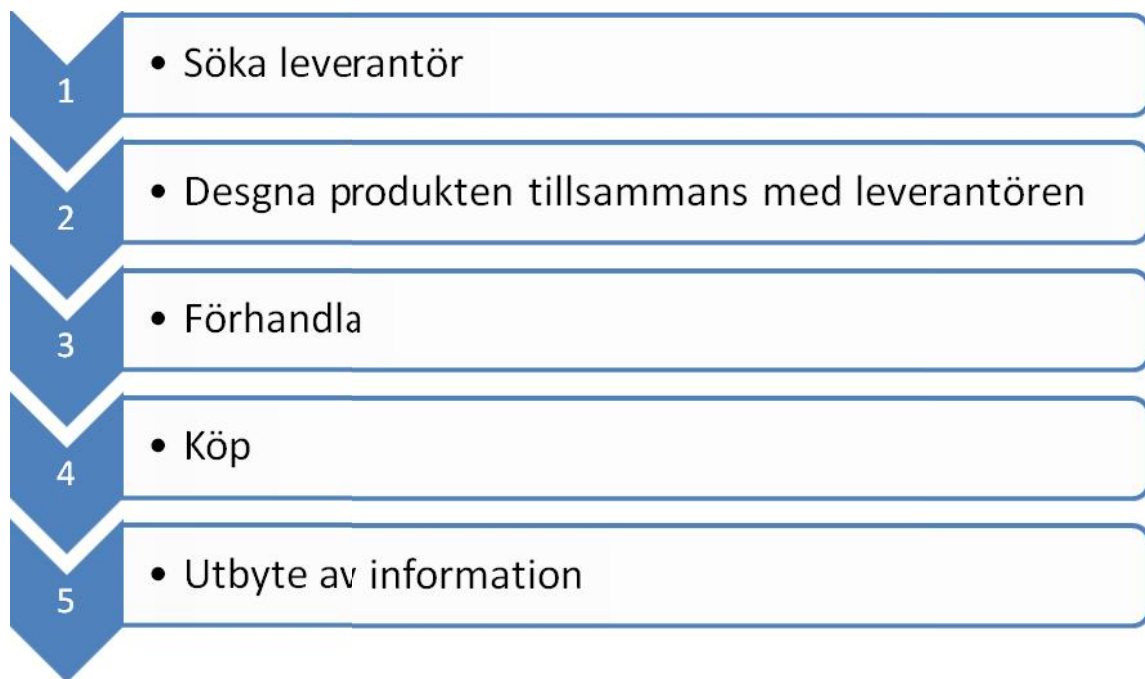
### 2.2 Inköpsprocessen

Då ett företag ska köpa något som råvaror, produkter eller tjänster, är det ofta professionella inköpare som tar hand om detta. I dessa fall är inköpet en process med flera steg. Van Weeles (2005 s. 13) förenklade modell för inköpsprocessen börjar med att specificera behovet, som följs av att man bestämmer hur leverantören ska väljas. Då den bästa leverantören har hittats förhandlar man för att nå en överenskommelse som skrivs ner i ett avtal. Därefter görs beställningar som följs upp för att säkra leveransen. Till sist utvärderas processen för att stöda framtida inköp. (Se figur 1 nedan)



Figur 1. Inköpsprocessen i förenklad form (van Weele 2005 s. 13).

Krajewski (2010 s.381) ser saken på ett annat sätt. Han beskriver inköpsprocessen som olika skeden i förhållandet mellan köparen och säljaren. Han beskriver processen som fem olika steg: söka leverantörer (sourcing), samarbeta med att designa produkten, förhandla, köpa och utbyta information.



Figur 2. Inköpsprocessen enligt Krajewski (Krajewski 2010 s. 381)

Oberoende hur man ser på processen så borde alla företag ha färdiga grundprinciper för hur inköpsprocessen ska ske i företaget. Van Weele (2005 s. 28-29) påpekar att man genom att utföra hela inköpsprocessen ordentligt kan minska kostnaderna för dålig kvalitet, intern kvalitetsgranskning och spill i form av odugliga slutprodukter. Om sådana principer inte finns blir inköpen vanligtvis varierande och ostrukturerade vilket leder till administrativa problem.

### **2.2.1 Produktspecifikation**

Efter att man har identifiera behovet gör man en produktspecifikation. Enligt van Weele (2005 s. 47-48) finns det två sätt att formulera informationen i en produktspecifikation. Specifikationen kan innehålla tekniska mått som storlek, energiförbrukning, till och med märke och modell med mera. Alternativt kan man beskriva de funktioner som produkten ska kunna utföra, vilket kan ge leverantören möjligheter att överträffa kundens förväntningar med nya idéer. Beroende på behovet kan en blandning av dessa vara den bästa lösningen. Förutom information om själva produkten hör också andra detaljer till produktspecifikationen, så som mängd, kvalitetskrav för produkten och leverantören, leveransmetod och tid, krav på miljövänlighet och säkerhet samt en prisintervall.

Enligt van Weele (2005 s. 28-29) kan denna produktspecifikation innehålla både tekniska egenskaper, funktionella egenskaper och möjligheten att få utbildning i att använda produkten. Då man har valt en leverantör som kan möta dessa specifikationer, är det viktigt att också skriva in specifikationerna i köpeavtalet.

Van Weele (2005 s. 191-193) utgår från IBM:s definition på kvalitet i sin bok. Förenklat ser han kvalitet som att uppfylla de specifikationer som leverantören och kunden har kommit överens om. Han påminner om att kvalitet inte endast gäller krav på produktens tekniska egenskaper, det handlar också bland annat om leveranssäkerhet. Han betonar också att kvaliteten ska hållas konstant på en hög nivå under hela kontraktstiden.

Van Weele (2005 s. 159) påminner om att onödigt höga krav på leverantörer eller produkter kan utesluta bra leverantörer med eventuellt lägre priser eller nya innovationer. Om man överspecificerar sina behov till exempel med strikta krav på transportförpackningen, kan det hända att endast en leverantör ger en godkännbar offert, vilket betyder att de kan diktera resten av villkoren och priset. Då väljer köparen en dyr eller sämre produkt på grund av egenskaper som inte ger något mervärde till den slutliga konsumenten.

Krajewski (2010 s. 384) föreslår att man först väljer en leverantör och sedan involverar denne i att designa produkten/produkterna. Detta kan göras i samarbete eller så kan man överlåta uppgiften i sin helhet till leverantören.

### **2.2.2 Val av leverantör**

Då man ungefär vet vad man behöver köpa, är det dags att leta efter potentiella leverantörer. Van Weele (2005 s. 49-54) påpekar att man antagligen i verkligheten redan har gjort det då man skapade produktspecifikationen eftersom man då har kollat upp senaste innovationer och prisnivåer. Vid behov kan man kontakta de potentiella leverantörerna, granska deras bakgrunder eller till och med besöka deras lokaler. Om man inte genast vill göra avgränsningar på basis av själva företaget kan man direkt skicka ut offertförfrågan till alla potentiella leverantörer.

Offertförfrågan ska innehålla de punkter som skrivits i produktspecifikationen. Gärna ska den vara formulerad så att de inkommande offerterna lätt kan jämföras. Då man jämför offerterna kan man ge olika vikt åt olika egenskaper. Vissa punkter kanske måste uppfyllas medan andra inte är lika viktiga. Innan man väljer en leverantör kan det vara bra att förhandla med de leverantörer som har visat intresse. Man ska ändå vara försiktig för att inte binda sig till något innan man valt den slutliga leverantören. Till slut väljs en leverantör som man förhandlar med tills man når ett avtal och en beställning. (van Weele 2005 s. 49-54)

Krajewski (2010 s. 381-384) talar om "sourcing" som processen att leta efter leverantörer, utvärdera dem, välja en lämplig leverantör och upprätthålla förhållandet med den. Några egenskaper att se på hos leverantörer som Krajewski nämner är produktkvalitet, leveranstid (ledtid) och miljövänlighet. Han nämner också ISO 14000-standarden som ett sätt att utvärdera leverantörer. ISO 14000-standarden medför att företaget dokumenterar sin användning av råmaterial samt behandlingen av farligt avfall (Krajewski 2010 s. 645).

Krajewski (2010 s. 384-386) ser förhandlande med leverantörer som ett skilt steg i köpsprocessen. Han diskuterar om skillnader mellan ett konkurrensinriktat och samar-

betsinriktat förhållande med leverantörer. Den valda inriktningen påverkar hur man förhandlar med leverantörer. Frågan är om man försöker pressa priset så lågt som möjligt eller som man samarbetar för att hitta en lönsam löning för båda parterna. Krajewski påpekar att en del företag använder båda strategierna för olika produkter. Billiga och vardagliga varor inskaffas genom anbudsförfaranden, medan viktiga och dyra varor skaffas genom tätare samarbete som ger bättre säkerhet och villkor. Valet kan också bero på om det är fråga om ett engångs köp eller om det handlar om ett kontrakt för en längre tidsperiod.

### **2.2.3 Beställning**

I köpeavtalet ska bland annat inkluderas de detaljer som finns i produktspecifikationen, men i avtalet ska detaljerna skrivas så noggrant som möjligt utgående från den valda offerten och förhandlingar som genomförts med leverantören. Några speciellt viktiga saker som ska specificeras är produktinformationen, priset och leveransvillkoren. I många fall lönar det sig för köparen att kräva någon form av produktgaranti av leverantören. Det lönar sig också att avtala om sanktioner eller rätten att häva avtalet om leveransen till exempel är försenad på grund av leverantörens misstag eller om produkten inte motsvarar det som har beställts. (Van Weele 2005 s. 54-57)

Van Weele (2005 s. 57) säger att den slutliga beställningen ofta är det samma som avtalet. Detta gäller speciellt då det handlar om ett engångsinköp. I andra fall skriver man ett kontrakt som täcker en viss tidsperiod och som innehåller priser, leveransvillkor med mera. Sedan kan kunden smidigt ställa beställningar enligt behov. Om det handlar om varor som beställs regelbundet, är det möjligt att kundens ERP-system automatiskt beställer mera då lagernivån sjunker under en bestämd gräns.

Van Weele (2005 s. 57) påpekar att det är viktigt att beställningen innehåller all nödvändig information. Vanligtvis inkluderas åtminstone ordernummer, en kortfattad beskrivning av produkten, styckpris, mängd, leveransdatum och tid samt leveransadress och faktureringsadress.



#### **2.2.4 Uppföljning av leverans**

Beroende på hurdana varor man köper, kan det vara bra att följa upp leveransen för att se att den kommer i tid. Bra orsaker för att följa upp leveransen enligt van Weele (2005 s. 57-61) är om varorna är mycket värdefulla, om de behövs för en kampanj eller om man har haft problem med leverantören tidigare.

#### **2.2.5 Utvärdering**

Det sista steget i van Weeles (2005 s. 62) syn på inköpsprocessen är att utvärdera leverantören, produkten och processen för att hjälpa framtida inköp där samma leverantör är involverad. Informationen som man får ur utvärderingen skrivs in i företagets databas på leverantörer. Köparen kan också ha en lista på dåliga leverantörer som automatiskt utesluts från framtida inköp.

#### **2.2.6 Riskhantering**

Enligt Martin Christopher (2005 s. 234-236) är trenden att företag mer och mer utlokaliserar (outsourcing) verksamhet och att de egna lagernivåerna minimeras genom att implementera så kallade "just-in-time" leveranser. Detta har gjort företagen mycket mer beroende av sina leverantörer. Christopher (2005 s. 242-253) föreslår att man samarbetar med sina leverantörer för att hitta och bearbeta eventuella riskfaktorer i leveranskedjan. Som alternativ nämner han att man bestämmer om vissa kvalitetsstandarder som leverantörerna ska fylla och som granskas.

Även Krajewski (2010 s. 387-388) anser att man ska dela viss information med sina leverantörer. Sådan information är bland annat prognoser, tidtabeller och lagernivåer som kan påverka behovet av varor. Krajewski nämner ett system där leverantören ser kundens lagernivåer och är skyldig att hålla dessa på en viss nivå. Detta kräver ändå att handelsparterna litar på varandra och förekommer antagligen endast vid långvariga förhållanden.

## 2.3 Inköpsavtal

Till näst går jag noggrannare in på själva avtalet samt lagar och verktyg som har med avtalet att göra.

Van Weele (2005 s. 303) listar upp detaljer som ska finnas med i ett inköpsavtal. Dessa detaljer är följande:

- pris
- förpackning
- beställningsmängd
- betalningsmetod
- leveransmetod
- kvalitet
- produktsäkerhet
- miljövänlighet
- (Vid kända varumärken) rätten att marknadsföra och sälja märkets produkter

Som det tidigare nämndes anser van Weele (2005 s. 54-57) också att avtalet ska innehålla information om själva produkten samt någon form av produktgaranti. I Huolinta-alan käsikirja (2005 s. 161) listas det upp ungefär samma detaljer, men som tillägg listas där upp punkter som överförande av äganderätt, granskning av varor, försäkring för transporten samt en beskrivning på hur rättstvister ska skötas. Enligt Huolinta-alan käsikirja (2005 s. 161) ska köpeavtalet innehålla all sådan information som dikterar hur varan ska behandlas och fraktas samt information som har med kostnader och skatter att göra.

### 2.3.1 Olika former av avtal

Ett avtal kan handla om en specifik beställning eller så kan det handla om beställningar inom en bestämd tidsperiod. Om man gör ett avtal som täcker en tidsperiod brukar det ändå handla om att beställa vissa varor regelbundet eller enligt behov, men det finns också mer flexibla alternativ, till exempel avtal som gäller servicetjänster. Van Weele (2005 s. 13-14) beskriver ett exempel där inköparen ber att leverantören öppnar en webbkatalog som köpande företagets personal kan beställa varor från. Då förhandlas det först om vilka varor som finns tillgängliga i katalogen, hurdan kvalité de är och vad de kostar. Avtalet ska alltså innehålla alla de punkter som traditionella avtal förutom mängder.

Faktureringen och leveransen sker enligt beställningar och rabatter kan ges i efterskott enligt den årliga summan av förverkligade beställningar eller köp.

## **2.4 Finsk lag och internationella bestämmelser**

Jämfört med handel mellan företag och konsument, som är strikt reglerat, är handel mellan två företag ganska fritt. I stället finns det regler som man kan följa om man inkluderar dem i avtalet. Lagar, avtal och etablerade handelssätt har en viss hierarkisk ordning, men inte den som man kanske skulle tänka sig. Köplagen, den enda finska lagtexten som direkt berör handel mellan två företag, är bindande så länge den inte bryter mot andra lagar, avtal eller etablerade handelsbruk. (Köplagen 3 § & 4 §)

### **2.4.1 Köplagen (27.3.1987/355)**

I köplagen står det när och hur varor ska överlåtas till köparen, i vilket skede risken flyttas till köparen, hur produktens egenskaper och kvalitet ska definieras och granskas, hurdana påföljder som kan medföras om någondera parten inte fullgör sin del av avtalet samt hurdana krav som ställs på säljaren, köparen och produkten. Även om köplagen finns till och fastställer t.ex. leveransvillkor, lönar det sig inte att blint lita på den. Det finns många situationer där lagen inte gäller. Därför lönar det sig ofta att avtala om allting skilt. Från köplagen kan man ändå kontrollera hurdana detaljer köpeavtalet kan innehålla. Genom att se på rubrikerna i köplagen (Köplagen 2015) kan man bygga upp följande lista:

- Leverans av varan
- Fördelning av risken
- Information om varan, som t.ex. storlek, mängd och egenskaper
- Parternas skyldigheter
- Följder av avtalsbrott
- Möjlighet för omleverans
- Möjlighet att häva avtalet
- Skadestånd för skedd skada

En term som förekommer flera gången i lagtexten är ”inom rimlig tid” eller ”skälig tid”, vilket inte är dess noggrannare definierat. Ett exempel på detta är om man inte har bestämt om en tidpunkt för leveransen. Då säger köplagen att leveransen ska ske inom

skälig tid efter köpet (Köplagen 9§). Det lönar sig alltså att skriva i avtalet noggrannare tider för att undvika problem.

Om säljaren ska skicka en ersättande leverans p.g.a. ett fel, får köparen behålla den ursprungliga varan tills den ersättande leveransen har skett (Köplagen 64 §). Enligt 37 § är köparen berättigad till ett nedsatt pris eller till att häva köpet, om det inte går att korrigera ett fel i leveransen och om det inte går att ordna en ny leverans eller om nya leveransen inte sker inom skälig tid. Köparen har också rätt att få skadestånd ifall ett fel i produkten har orsakat skada för köparen (Köplagen 40 §).

Köplagen innehåller stadganden om leverans och överförande av äganderätt. Om säljaren och köparen är på olika orter och säljaren inte vanligtvis sköter om transporter på köparens ort, flyttas äganderätten enligt köplagen till köparen då varan har överlämnats till transportören som åtagit sig uppdraget. (Köplagen 7 §) Riskfördelningen i köplagen är huvudregler som gäller endast då man inte har avtalat om annat t.ex. med hjälp av incotermer.

#### **2.4.2 Incoterms 2010**

Enligt boken Incoterms 2010 (Railas 2012 s. 23) är ”Incoterms” leveransvillkor som bestämmer till vilken grad avsändaren eller mottagaren är skyldig att ordna transporteringen av varor. Leveransvillkoren bestämmer också hur kostnaderna fördelas samt i vilket skede risken flyttas från säljaren till köparen. Dessa leveransvillkor kan användas då man idkar handel med fysiska varor över landsgränser.

Incotermerna är sammanställda av internationella handelskammaren ICC, International Chamber of Commerce, som är en organisation som grundades av en grupp företagare år 1919. De arbetade för att organisera och strukturera den internationella handeln, och det gör ICC fortfarande. (ICC 2015a) Under organisationens historia i att arbeta med internationell handel, har de skapat en hel del frivilliga regler och riktlinjer som företag kan utnyttja. Bland de mest kända är Incoterms som först utvecklades år 1936. (ICC 2015b) Incotermerna har genom åren utvecklats och uppgraderats av experter. Den senaste versionen heter Incoterms 2010 och publicerades i början av 2011. Det finns också

äldre versioner som till exempel Incoterms 2000 som också kan användas. Därför ska man vara noggrann med vad man skriver i avtalet. (ICC 2015c) Termen ”Incoterms” är ett varumärke som tillhör ICC. Därför lägger man symbolen ”®” efter termen i avtalen. (Railas 2012 s. 23) Incoterms 2010 består av 11 leveransvillkor som har sina egna förkortningar (Railas 2012 s. 83-87). Enligt Logistiikan Maailma (2015) är de elva incotermerna:

- EXW – Ex Works
  - Köparen hämtar varan från säljaren
- FCA – Free Carrier
  - Säljaren överger varan till köparens fraktförare
- FAS – Free alongside ship
  - Säljaren levererar varan till kajen bredvid det bestämda fartyget
- FOB – Free on board
  - Säljaren lastar varan ombord fartyget som köparen har valt
- CFR – Cost and freight
  - Säljaren betalar sjöfrakten, men ansvaret flyttas till köparen då varan är lastad ombord fartyget
- CIF – Cost, insurance and freight
  - Säljaren betalar sjöfrakten och skaffar en försäkring åt köparen, men köparen tar risken då varan är ombord fartyget
- CPT – Carriage paid to
  - Säljaren betalar frakten men köparen tar risken då fraktföraren har mottagit varan
- CIP – Carriage and insurance paid to
  - Säljaren betalar frakten och försäkringen, men köparen tar risken då fraktföraren har tagit emot varan
- DAP – Delivered at place
  - Säljaren betalar frakten och står för risken tills fraktföraren har fört varan till köparen, där köparen kan lossa varan
- DAT – Delivered at terminal
  - Säljaren betalar frakten och står för risken tills fraktföraren har lossat varan i en bestämd terminal
- DDP – Delivered duty paid
  - Säljaren betalar frakten och står för risken tills fraktföraren har nått destinationen och köparen har möjlighet att lossa varan

Se också bilaga 1, där skillnaderna mellan dessa incotermmer illustreras tydligt.

Fyra av de nämnda incotermerna (FAS, FOB, CFR, CIF) kan endast användas om transportsträckan inkluderar sjötransport. De övriga sju villkoren kan användas i all internationell handel. Ett annat sätt att fördela incotermerna är i fyra grupper: E-, F-, C-

och D-grupperna. Till varje grupp hör då de villkor vars benämning börjar med respektive bokstav. Termerna i varje grupp har liknande egenskaper. (Railas 2012 s. 83-87)

Till E-gruppen hör endast Ex Works, som innebär att köparen hämtar varan från säljarens lokaler. F-gruppen består av FCA, FAS och FOB. Enligt dem ska säljaren överlåta varorna till en fraktförare som köparen har valt. Till C-gruppen hör CPT, CIP, CFR och CIF. Dessa innebär att säljaren skapar transportavtalet, men risken flyttas till köparen då varan är i transportörens händer. D-gruppen uppfattar DAT, DAP och DDP, och medför att säljaren står för alla kostnader och risker tills varan är levererad till destinationen som köparen har bestämt. (Railas 2012 s. 83-87)

Varje leveransvillkor har en egen förkortning på tre bokstäver. Då man vill använda leveransvillkor blir det ofta bindande redan då man nämner det tydligt i utbyte av e-post. Tydligast är det ändå att skriva in det i köpeavtalet. Generellt skriver man in leveransvillkoren i köpeavtalet i formen: (Railas 2012 s. 90-91)

”Förkortning + leveransplats + Incoterms® 2010”

Med de olika leveransvillkoren brukar man skriva leveransplatsen på lite olika sätt beroende på omständigheterna. Leveransplatsen är det ställe där risken för varan flyttas från säljaren till köparen. Beroende på vilket leveransvillkor man använder kan leveransplatsen vara stället eller området där leveransen ska ske. Med de fyra villkor som är menade för sjöfrakt nämner man en vald hamn. Ju noggrannare man definierar leveransplatsen, desto mindre är risken för missuppfattningar. (Railas 2012 s. 90-91)

### **2.4.3 Konsumentskyddslagen 20.1.1978/38**

Då man skapar produktspecifikationen ska man komma ihåg att konsumentskyddslagen (5 kapitel 12 §) kräver att produkten ska överlåtas till konsumenten med nödvändiga instruktioner för montering, användning, underhåll och förvaring. Om man alltså köper sådana produkter som kräver bruksanvisning ska man se till att dessa inkluderas i beställningen för att kunna fylla detta krav vid återförsäljning. (Konsumentskyddslagen 2015)

## 2.5 Internationell handel

Då man idkar internationell handel, finns det flera fallgropar som det är bra att veta om. En viktig sak att veta är att USA har sin egen motsvarighet till Incoterms. Det kallas *Uniform Commercial Code*, UCC, och är skapat för att standardisera handelslagar i de olika delstaterna. UCC har laglig status i alla delstater, men dess innehåll varierar mellan dem. (USSLegal 2015) Dessa ska inte misstas för incotermer.

I internationell handel kan man i avtalet hänvisa till att man följer ett tredje lands lagstiftning. Ingen av handelsparterna behöver ha någon koppling till det valda landet. (Hemmo 2006 s. 554) Även om man kan avtala om att följa vilket lands lagstiftning och domstol som helst, är det inte sagt att handelsparternas hemländer kommer att känna igen eller verkställa dessa beslut. Ett lands domstol verkställer sällan ett tredje lands domstolsbeslut, om dessa länder inte har gjort ett avtal om detta. I Europa underlättar EU-regleringen och ETA-ländernas överenskommelser att verkställa domstolsbeslut. (Pasanen 2005 s. 641-642) Hänvisningen till ett tredje lands lag får inte försvaga konsumenters eller arbetstagares ställning. Vissa nationella lagar kan inte kringgå genom att hänvisa till ett tredje lands lag. (Hemmo 2006 s. 555) I Finland kan man som exempel nämna konsumentskyddslagen. (Konsumentskyddslagen 2015)

Det lönar sig att tydligt skriva in i avtalet i vilket lands domstol eventuella konflikter ska lösas och vilka lagar som då hänvisas till. (Pasanen 2005 s. 641) Man kan till exempel välja USA:s, Finlands eller ett tredje lands lagstiftning. (Pasanen 2005 s. 81-83) Eftersom man i USA har "Common Law"-praxis, skriver man vanligtvis avtalen mycket noggrannare där än i Finland. Här brukar man oftare stöda sig på den skrivna lagen. (Pasanen 2005 s. 643) Common Law betyder att domstolsbesluten baserar sig i hög grad på prejudikat och rättspraxis. (Pasanen 2005 s. 643)

Enligt Pasanen (2005 s. 646) är CISG en allmän överenskommelse om behandlingen av internationell varuhandel. Hela namnet är *United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods*, men den kallas även för FN-konventionen (Finlex 2015), CISG-konventionen eller FN:s handelslag. Lookofsky (2002 s. 3) skriver att CISG fyller på de punkter som inte har skrivits in i handelsavtalet. Han skriver också att

CISG gäller då båda handelsparterna är från olika länder och dessa hemländer har ratificerat konventionen. Konventionen träder automatiskt i kraft och gäller så länge handelsparterna inte i avtalet har bestämt för att inte följa CISG. Enligt Pasanen (2005 s.666-667) har Finland ratificerat konventionen år 1989. Enligt listan på UNCITRAL:s, *United Nations Commission on International Trade Law*, nätsidor (UNCITRAL 2015) har sammanlagt 83 stater ratificerat konventionen.

## **2.6 Modell för köpeavtal**

Jag har nu presenterat den teoretiska ramen för vad som ska inkluderas i ett köpeavtal. Till näst kommer jag att presentera en sammanfattning av teorin som fungerar som en modell för köpeavtalet. Se bilaga 2 för ett exempeldokument.

Även om det inte nämns i någon av mina källor, är det bäst att börja med båda parternas namn och övrig information. Efter detta ska det finnas detaljerad information om varan enligt produktspecifikationen och förhandlingarna. Denna punkt ska bland annat innehålla pris, mängd, kvalitet och egenskaper. Leveransvillkor kan vara självskrivna, en vald incoterm eller en kombination av dessa. Oberoende av vilken form av leveransvillkor man väljer, ska leveransplats och tid nämnas för att undvika missförstånd.

Sedan ska det ännu finnas information om betalningsmetoder och betalningsvillkor samt information om stegen som ska vidtas ifall allting inte går till enligt avtalet. Sådana detaljer är till exempel returneringsrätt. Som det nämndes tidigare i teorin lönar det sig vid internationell handel att skriva i kontraktet hurdana tvistlösningsförfaranden man vill följa vid eventuella konflikter. Från finsk synvinkel kan det vara bra om man kommer överens om att följa någon europeisk lagstiftning eftersom den amerikanska lagliga helheten är väldigt annorlunda jämfört med den finska. Rubrikerna i köplagen (Köplagen 2015) är i varje fall bra att se på och jämföra med köpeavtalet.

## **2.7 Sammanfattning av teorin**

I kapitlet Teori har jag redogjort hur kända teoretiker inom handelssektorn anser att köpsprocessen borde se ut samt vad som ska inkluderas i ett köpeavtal. Dessutom har



jag sett på finska lagen samt på internationella konventioner för att se hurdana krav det ställs på handelsparterna. Till slut har jag formulerat en modell för ett vältäckande köpeavtal som hjälper att undvika oklarheter angående handelsparternas skyldigheter och rättigheter.

I nästa kapitel kommer jag att redogöra metodiken bakom min empiriska forskning.

### **3 METODIK**

I detta kapitel berättar jag hur jag kommer att utföra min empiriska undersökning samt på vilken basis jag har valt metodiken. Enligt Bryman & Bell (2011 s.26-27) används kvantitativ metodik vanligtvis för att testa teorier, medan kvalitativ metodik används för att skapa teorier. Jag har ändå valt att använda kvalitativ metodik i min empiriska undersökning. Jag kommer att utföra semi-strukturerade intervjuer med personer inom affärslivet. Mitt val baserar sig på två orsaker.

Den första orsaken till att välja kvalitativ forskning är att jag inte vet vad respondenterna kommer att svara. Min empiriska forskning utgår från att få svar på *hur* man gör i företag. Därför anser jag inte att jag skulle kunna skapa ett frågeformulär som kan lyfta fram nöjaktiga svar. Genom semi-strukturerade intervjuer kan jag diskutera om ämnet med respondenterna och då kan de fritt berätta hur de brukar göra.

Den andra orsaken är praktisk. Kvantitativ forskning kräver ett stort antal respondenter, från 50 till över 100 svar (Bryman & Bell 2011 s. 27), medan kvalitativ forskning grundar sig på att analysera färre svar på ett djupare plan. Enligt vad jag har läst och hört så är det i dagens läge väldigt svårt att få någon i affärslivet att svara på frågor under deras hektiska arbetsdagar. Därför är jag glad om jag lyckas åstadkomma 3 intervjuer.

#### **3.1 Terminologi**

Enligt Bryman & Bell (2011 s. 26-28) skiljer sig kvantitativ och kvalitativ undersökning generellt från varandra genom att kvalitativ undersökning analyserar ord, medan kvantitativ undersökning analyserar siffror och summerar dem till ett svar. Även om Bryman

& Bell (2011 s. 27-28) säger att man brukar testa en teori med kvantitativ undersökning, medan man skapar en teori genom kvalitativ undersökning, säger de ändå att man även kan använda kvalitativa metoder för att testa teorier.

Deduktiv teori betyder att man först samlar in kunskap om ett ämne och fastställer en teori. Sedan utformar man en hypotes eller ett antagande, som man testar med en undersökning. Genom att analysera resultatet kan man styrka eller avkasta hypotesen. Induktivt arbetet kan vara en fortsättning på deduktiva processen. Induktion betyder att man tar informationen från den utförda undersökningen och bearbetar teorin på basis av detta. Även om deduktiva processen verkar väldigt enkel, påminner Bryman & Bell (2011 s. 11-12) att det kan förekomma problem. Nya teorier kan uppstå medan man utför sin forskning. Teorin kanske inte är relevant i förhållande till det insamlade forskningsmaterialet. Det insamlade forskningsmaterialet passar kanske inte ihop med hypotesen.

### **3.2 Undersökningsdesign**

Undersökningsdesign (eng. *research design*) betyder t.ex. fallstudie, medan undersökningsmetod betyder observation, intervju eller studerande av dokument (Bryman & Bell 2011 s. 41). I kapitel 2 behandlar Bryman & Bell (2011 s. 41) fem olika former av design:

- Experimentella undersökningar (kvasi-experiment)
- Tvärsnittundersökning och sociala surveyundersökningar
- Longitudinella undersökningar
- Fallstudier
- Komparativa eller jämförande undersökningar

Enligt Bryman & Bell (2011 s. 53-) innebär tvärsnittundersökning att man jämför data från flera olika fall. Det är inte så stor skillnad med vilken metod datan är insamlad. Det kan vara fråga om frågeformulär, observationer, statistikanalys eller något annat. Idén är ändå att jämföra datan för att hitta eventuella mönster bland olika fall.

Enligt Bryman & Bell (2011 s, 205) innebär semi-strukturerade intervjuer vanligtvis att man har förberett frågor som är relativt allmänna/generellt formulerade. Intervjuaren kan vid behov ändra på ordningen av frågorna och även ställa tillägsfrågor för att få djupgående svar.

Reliabilitet talar man om då man frågar hur pålitligt ett resultat är. Speciellt i kvantitativa studier är det viktigt att man kan repetera studien utan att resultatet varierar betydligt. Bryman & Bell (2011 s. 41) tar som exempel IQ-testet, där en person ska kunna göra intelligens-testet flera gånger och nå samma resultat för att testet ska ses som pålitligt.

Replikerbarhet (s. 41-42) hänvisar till möjligheten att göra samma studie på nytt. Detta betyder att forskaren måste uppge sin arbetsprocess i sådan detalj att någon annan kan repetera processen. Replikerbarhet behövs för att granska arbetets pålitlighet eller reliabilitet.

Bryman & Bell (2011 s. 42-43) listar upp 4 typer av *validitet* som alla ifrågasätter hur bra resultatet speglar verkligheten. *Begreppsvaliditet* ser på hur bra mätetalen och testresultaten representerar verkligheten. *Intern validitet* frågar om man verkligen har dragit de rätta slutsatserna från den insamlade datan. Främst handlar det om kausalitet, det vill säga hur en faktor påverkar en annan och inte tvärtom, eller om det kanske finns en tredje faktor som orsakar ändring och som man inte har märkt. *Extern validitet* handlar om generaliseringen av resultatet. Hur är forskningsobjekten eller intervjupersonerna valda och representerar de faktiskt allmänheten? I vilken grad? *Ekologisk validitet* går in på frågan om forskningen eller intervjuerna har gjorts på ett naturligt sätt, så att det motsvarar verkliga situationer. Eller gäller resultatet endast i kontrollerade förhållanden. Att bjuda in människor till ett "sterilt" rum för att intervjuas kan påverka hur de svarar på frågorna jämfört med att man skulle göra det i deras egna arbetsrum. Bryman & Bell (2012 s. 43) påpekar att alla dessa sätt att utvärdera en forskning är starkt relaterade till kvantitativ forskning, medan endast extern och ekologisk validitet passar ihop med kvalitativ forskning. Därför har Lincoln & Guba (1985) föreslått alternativa termer för kvalitativ forskning.

### **3.3 Generalisering och relevans**

Bryman & Bell (2011 s. 195) påpekar att man ska vara medveten om hur man väljer sina intervjupersoner och hur bra resultaten kan generaliseras. De tar också upp frågan om hur länge resultaten kan anses vara relevanta. I dagens läge utvecklas tekniken allt snabbare, vilket säkerligen påverkar handelskulturer och inköpsprocesser i företag. Marknaderna utvecklas och globaliseras också kontinuerligt. Lagar kan också ändras, men lagstiftning och byråkrati har en tendens att utvecklas långsamt.

Själv kommer jag att fokusera på företag i huvudstadsregionen i Finland. Jag tror inte att det är möjligt att säga hur länge innehållet i detta arbete kommer att vara giltigt, men som en generell guide tror jag att det fungerar även i framtiden.

### **3.4 Personliga värderingar**

Bryman & Bell (2011 s. 29-31) diskuterar forskarens personliga värderingar och påpekar hur de kan påverka varje steg i forskningsarbetet. Likaså kan arbetet påverka forskarens värderingar. Jag känner själv igen detta eftersom idén till detta arbete har kommit från mina egna erfarenheter i arbetslivet. Därför kan jag inte påstå att detta inte skulle påverka valet av litteratur, forskningsområde eller struktur av arbetet. Jag är ändå medveten om detta och strävar efter att hållas så objektiv som möjligt.

### **3.5 Hur jag har skapat frågorna**

De första frågorna i min intervjuguide (se bilaga 3) är om intervjupersonen, hens uppgifter i företaget och själva företaget. Personuppgifter kommer jag inte att publicera i arbetet, men de behövs för att jag ska kunna hålla reda på materialet.

Andra delen kommer att behandla de varor som företagen köper samt de leverantörer som de använder. Eftersom jag inte känner till företagens leveranskanaler formulerar jag frågorna så öppna som möjligt.

Tredje delen av intervjun kommer att handla om avtalen som används i företaget. Jag kommer att fråga hur de bygger upp avtalen, till vilken grad de använder färdiga modeller och hur bra de kan avvika från modellerna.

Till sist kommer jag att fråga hur personerna ser på färdiga modeller för avtalen. Jag önskar att få veta om de är bra eller dåliga samt hur det lönar sig att utveckla dem.

### **3.6 Val av intervjuobjekt**

För detta examensarbete har jag intervjuat tre företag i Helsingfors. Som kriterie i mina val har varit att de gör inköp och att de säljer varor. Alla tre företag representerar ändå mycket olika branscher och har också olika företagsstrukturer. Valet av intervjuobjekt påverkades också av tillgänglighet då alla tre intervjuer arrangerades via bekanta.

## **4 EMPIRISK DEL**

För att utreda hur företag styr formuleringen av sina köpeavtal samt hur deras inköpsprocess ser ut, har jag intervjuat tre företag inom handelssektorn. För detta ändamål har jag skapat intervjufrågor (se bilaga 3) utgående från teorin i detta arbete. I detta kapitel diskuterar jag svaren som jag har fått ur mina intervjuer. Samtidigt kommer jag att jämföra svaren med teorin och diskutera likheter och skillnader. Hela intervjuerna kan läsas i transkriberad form i bilagorna 4, 5 och 6.

Eftersom jag inte i förväg kände till de intervjuade företagens strukturer eller hela affärsidéer, gjorde jag våra möten till semistrukturerade intervjuer. Jag använde alltså min intervjuguide mera som en ledtråd. Jag läste inte direkt upp frågorna, utan försökte ställa frågor på basis av vad jag fick reda på under intervjuernas gång. På så sätt strävade jag till att hitta svar genom diskussion. Många av mina frågor blev besvarade innan jag hade ställt dem.

## **4.1 Presentering av företagen som intervjuats**

För den empiriska delen har jag intervjuat tre små företag i Helsingfors. De representerar alla ganska speciella nischer inom sina egna branscher. Eftersom det skulle avslöja vilka företag det handlar om, tänker jag inte i detta arbete berätta exakt vilka produkter de säljer. Deras erfarenheter och åsikter kan bra berättas utan denna information. Jag kommer i detta arbete att kalla respektive intervjupersoner för F1, F2 och F3.

Företaget F1 är ett företag som främst restaurerar saker med deras specifika teknik. De har en affär i Helsingfors där vanliga kunder kan stiga in och diskutera eller fråga råd, men sedan har de också tidvis mycket stora projekt där kunden är en stor organisation som vill ha en helhet restaurerad. De säljer också i sin affär produkter som de har köpt som halvfabrikat och sedan behandlat själva. Företaget har en personal på mindre än tio personer. Personen som jag intervjuade är ägaren av företaget. Han deltar aktivt i allt arbete som sker i företaget.

Företaget F2 är en affär i Helsingfors som säljer ett engelskt familjeföretags produkter och dessutom ordnar kurser i att använda dessa produkter. Dessutom fungerar företaget som distributör av produkterna till andra finska företag. Själva affären används då samtidigt som ett visningsutrymme för dessa företag. Även företaget F2 sköts av mindre än tio personer. Personen som jag intervjuade är ägare av affären. Hon jobbar också med försäljning, logistiken och med kurserna som de ordnar.

F3 är en återförsäljare inom en viss bransch. Affären drivs av själva ägaren och dess affärsidé är att den lilla butiken är i närheten av människors hem och att han känner sina produkter och kan berätta allting om dem. Företaget sköter endast återförsäljningen av produkterna och kan vid behov ordna service eller installering av en underleverantör.

## **4.2 Resultatredovisning**

Till näst kommer jag att se på de svar som jag fick genom intervjuerna. Frågorna och de olika teman blandades delvis ihop under intervjuernas gång på grund av den semi-

strukturerade intervjumodellen. Jag har ändå försökt dela upp svaren enligt de teman som finns i min intervjuguide.

#### **4.2.1 Bransch**

Branscherna som de intervjuade företagen arbetar inom är alla olika. F1 arbetar mest med restaurering, vilket betyder att de varor som de mest köper in är råvaror. De säljer också varor som de har förädlat från råvaror eller halvfabrikat. F2 är representant i Finland för ett Engelskt företag. De fokuserar på att sälja det engelska företags varumärke som består av inredningsvaror. F3 säljer också varor till hemmet, men inom en helt annan bransch. F3 representerar inte något visst varumärke, utan köper in olika varor enligt efterfrågan och utbud. F3 säger att han endast säljer sina produkter och kan vid det skedet berätta om dem, men vid behov av installering eller service så köper han det av underleverantörer.

#### **4.2.2 Leverantörerna och varorna som köps**

F2 har endast en leverantör som dessutom arbetar relativt mycket för att affärerna ska representera märket på ett bra sätt. Detta betyder att inköpen inte är enskilda händelser, utan att företagaren har ett avtal med leverantören och att varje inköp följer samma villkor. Det ända som då blir att hålla reda på är vad som ska beställas, när och hur mycket. De har ett litet lager som de försöker hålla fyllt så att återförsäljarna kan komma och köpa varor enligt behov. Nya varor introduceras en gång i året under skolningsveckoslut då leverantören träffar alla sina återförsäljare.

Inom F1:s bransch finns det inte egentligen mera i dagens läge grossister eller importörer, vilket betyder att företagen inom branschen istället får åka på mässor till Europa och direkt möta producenterna. Eftersom de finska företagens behov av mängder är så små, berättar F1 att de samarbetar för att få större gemensamma beställningar till Finland. Mässorna ordnas ofta i Italien där de europeiska producenterna möts. F1 berättar att Italien och Spanien är länder därifrån billiga varor beställs, medan de i Tyskland har en leverantör som producerar högklassiga varor med gamla traditioner. Utanför Europa beställs väldigt lite eftersom avståndet skulle kräva större mängder för att vara lönsamt.

Något smått kan beställas till exempel från USA, men då beställs det gemensamt med andra företag. F1 anser ändå att det handlar om obetydliga mängder.

F3 köper in varor enligt det behov som han själv tycker eller så är det leverantörerna som tar kontakt i honom, men till skillnad från F1 så köper han endast av finska leverantörer. Detta beror på att det fortfarande finns importörer i Finland som dessutom tar på sig ansvaret för produktgaranti och producerandet av inhemska instruktioner. F1 gör lika med de maskiner och verktyg som de använder. Dessa saker skaffas från finska importörer för att säkerställa service och garantier. F3 säger också att producenter inte går med på att sälja direkt till honom eftersom de kräver för stora minimibeställningar.

Varorna väljer F3 delvis enligt vad som erbjuds, delvis enligt produkternas kvalitet, men också enligt produkternas övriga återförsäljare. Han föredrar varor som konkurrenterna (det vill säga stora kedjor) inte säljer, eftersom dessa kedjor ofta sänker enstaka produkters priser under inköpspriset för att få in kunder. I sådana fall förvrängs den produktens marknadspris.

#### **4.2.3 Avtal som används**

F1 och F3 säger att de inte kan påverka villkoren för beställningarna så mycket, eftersom de är så små företag som köper jämförelsevis små mängder åt gången. Det enda de kan pruta med är leveranskostnader. Inom F1:s bransch har efterfrågan minskat så mycket att det nuförtiden är möjligt att beställa små mängder utan att kostnaderna skulle stiga drastiskt. F3 säger att situationen inom deras bransch utvecklas åt andra hållet. Affärerna växer samtidigt som konkurrenterna blir färre. Detta har lett till krav på större beställningsmängder. F3 säger att han nog skulle kunna beställa små mängder av vissa leverantörer, men att priserna då skulle vara på en helt annan nivå. Han säger att ”pris och mängd går hand i hand”. Som det redan framkommit så har F2 endast ett avtal med leverantören. Därifrån kan de beställa sådana mängder som de vill ha. De säger att beställningsmängden nog påverkar priset, men att det inte är betydande summor. Om speciella krav och beställningsmängder säger F3 följande:

Om jag vill att det på en dammsugare eller förpackning ska sättas mitt namn eller något annat, så är mängderna något helt annat. Det är vanligtvis en container.



För F1 och F2 är skriftliga avtal inte något de satsar på. F1 berättar att de har relativt små kretsar även på europeisk nivå. Därför litar de också på varandra och satsar inte så mycket på skriftliga avtal. F1 anser att det är bra om han skriver under en beställning på mässan eller beställer varor per e-mail. F2 använder leverantörens färdiga nätbaserade mekanism för att beställa mera varor och då följer de samma villkor som följer med representantskontraktet. På ett eller annat sätt baserar sig alla tre företags beställningars produktspecifikationer på en hänvisning till leverantörernas produktkoder.

Det som verkar vara viktigt för alla företagen är att varorna ska levereras ända fram på leverantörens ansvar. Detta betyder leverans ända till affären, ett lager eller direkt till en kund som F3 någon gång vill. F2 berättar att de alltid betalar frakten skilt, medan F1 säger att han alltid försöker förhandla om saken, men att det beror på mängderna som beställs.

Då F1 är vana vid att beställa mycket känsliga glasvaror, ser de också ofta att varorna har gått sönder på vägen. I dessa fall har det inte förekommit problem med att få ersättning om de har gjort en anmärkning i fraktsedeln och sedan skickat bilder på skadan till leverantören. För F2 förekommer det inte så ofta att varorna är skadade, men enstaka fall har löst sig utan problem. F3 säger å andra sidan att det varierar stort från fall till fall. En del leverantörer vill inte ersätta skadade varor fast de skulle ha avtalat om det, medan andra inte frågar något utan ersätter skadan direkt. Då varorna faktureras så är betalningstiden enligt F1 14 eller 30 dagar.

F1 och F3 kan inte påverka hur varorna packas, men de anser att förpackningarna är tillräckliga för leveransen. Känsliga varor som levereras till F1 packas i trädlådor. Varor som levereras till F3 är endera packade i försäljningslådor eller så är de bara täckta med skyddsmaterial. Skador som sker under leveransen anser båda företagen att beror på fraktföraren som lastar varorna fel i bilen. F2 samarbetar med sin leverantör för att skydda varorna mot kyla. De får nämligen inte frysa. Varorna levereras ändå inte i uppvärmda bilar, istället packas de tätare under vintern. Dessutom strävar F2 till att fylla på lagren före det blir kallt så att de inte skulle behöva beställa något under de kallaste månaderna.

Inget av de intervjuade företagen har löpande avtal för att något skulle levereras regelbundet. Det enda som F3 kommer på att nämna är golvmattan vid ingången som byts ut regelbundet. Allting annat beställs enligt behov.

#### **4.2.4 Åsikter om färdiga modeller**

Alla tre företag som intervjuades är så små att de inte kan ställa märkvärdiga krav på leverantörerna. Det är alltså leverantörernas avtal som gäller. F1 anser ändå att det lönar sig att försöka förhandla om detaljer eftersom det emellanåt kan ge resultat. F2 är nöjd med sin leverantör eftersom allting fungerar smidigt. De får också köpa produkterna med distributionspriser som är lägre än för de övriga återförsäljarna i Finland.

På frågan 'vad leverantörerna skulle tycka om att de intervjuade företagen skulle ställa krav på något angående beställningen', svarar F2 "Jag tror att de skulle reagera med att säga 'ta det eller lämna'". F3 tror inte heller att ett enda företag skulle förverkliga något. Han säger att de finska importörerna inte heller har möjligheter att påverka leveranserna på annat sätt än att de kan välja bland producenternas utbud.

## **5 DISKUSSION OCH SAMMANFATTNING**

Syftet med detta examensarbete är att se på kända teorier om inköpsprocessen med tanke på att skapa ett bra inköpsavtal och sedan ta reda på hur denna process ser ut i små företag i Finland. Teorin baserar sig på litteratur om ämnet och den empiriska studien baserar sig på intervjuer av tre små företag inom handelsbranschen. I detta kapitel jämför jag teorin med intervjusvaren för att få en bild av den verkliga inköpsprocessen i små företag.

De mest kända teorierna om inköpsprocessen och avtal gäller främst stora företag med professionella inköpare och stora volymer att förhandla med. Det mesta som jag har läst under tiden som jag har skrivit detta arbete har verkat självklart då man har läst det, även om jag antagligen som inköpare skulle låta bli att beakta en del saker om jag inte

skulle ha läst om det någonstans först. Genom att intervjua små företag från olika branscher har jag ändå fått höra hur olika inköpsprocesserna kan vara beroende på affärsmodell och bransch. Vissa produkter måste små företag själv importera direkt från europeiska producenter, medan det inte alls lönar sig att importera andra produkter själv. Till näst kommer jag att se på intervjuresultaten och jämföra dem med teorin.

## **5.1 Företagen och branscher**

De tre företagen som jag har intervjuat arbetar inom olika branscher, men det de har gemensamt med varandra är att de är små företag som består av färre än tio personer. F1 restaurerar för det mesta kunders varor och säljer dessutom produkter som de själva har förädlat från råvaror och halvfabrikat. F2 säljer produkter från ett enda varumärke från England och fungerar samtidigt som distributör av produkterna i Finland. Dessutom ordnar de kurser i att använda produkterna för kunder. F3 är ett en mans företag som säljer flera olika varumerkes produkter inom en helt annan bransch.

## **5.2 Inköpsprocessen**

F1 har en väldigt aktiv inköpsprocess som ganska bra stöder Krajewsis (2010 s.381) teorier. Eftersom det inte mera i dagens läge finns grossister eller importörer inom branschen, får företagen istället åka på mässor till Europa och direkt möta producenterna. Där gäller det att se vad som erbjuds och sedan förhandla med leverantörerna. Antalet leverantörer verkar vara såpass begränsat att företagen håller kontakt med varandra då de en gång har gjort affärer.

F3:s inköpsprocess motsvarar inte alltid Krajewskis (2010 s. 381) eller vanWeeles (2005 s 13) teorier. Han berättar att det varierar om det är han eller leverantören som först tar kontakt. Då han tar initiativet så är det något som han vill köpa. Med andra ord har han då ett behov enligt van Weeles teori. Ofta är det ändå leverantörerna som tar kontakt med honom. Då har de något de vill sälja till honom, vilket inte riktigt passar in i de traditionella teorierna. Då har F3 vissa kriterier som han ser på för att bestämma om han köper något eller inte. Förhållandet mellan mängd och pris ska vara på en bra nivå redan vid mindre beställningsmängder. Han vill också veta vem annan som säljer sam-

ma produkt eftersom de stora kedjorna kan förvränga enstaka produkters prisnivå genom att göra dem till kampanjprodukter med ett försäljningspris som är lägre än inköpspriset. De begränsade resurserna i små företag kan man ana genom F3:s princip att endast köpa av importörer i Finland för att undvika ansvaret för finskspråkiga bruksanvisningar och produktgarantier. Han nämner till och med att han betalar för de fraktförsäkringar som leverantörerna erbjuder även om han är medveten om att det kan kosta mer än om han skötte det själv.

Eftersom F2 är representant för ett enda varumärke, motsvarar deras inköpsprocess inte heller de traditionella teorierna. Leverantören ordnar en gång i året ett veckoslut då återförsäljarna får skolning om nya produkter. Sedan får återförsäljarna, F2 medräknat beställa varor från en nätportal med bestämda priser och villkor.

De utförda intervjuerna ger inga enhetliga tecken på hur leveranskedjorna håller på att utvecklas. Då F1 säger att grossisterna har försvunnit från deras bransch, säger F3 att konkurrenternas växande storlek har lett till att även producenterna kräver större beställningsmängder. Detta betyder att F3 är tvingad till att köpa av lokala grossister.

### **5.3 Avtalen**

Enligt van Weele (2005 s. 303) ska ett inköpsavtal innehålla detaljer om pris, förpackning, mängd, betalningsmetod, leverans, kvalitet, produktsäkerhet, miljövänlighet och eventuellt rätten att använda ett varumärke. De intervjuade företagens syn på avtal varierar något. F1 verkar tycka att det räcker om de beställer varor skriftligt på mässor eller per e-post. F2 beställer via leverantörens nätportal och F3 genom att tala med leverantören. Alla tre företag berättar att produktspecifikationen i princip är en hänvisning till leverantörens produktkoder. Prisen är fastslagna och det enda som kan förhandlas om är mängdrabatter. Det som de intervjuade företagen vet om leveransvillkoren är att varorna levereras ända fram till affären, eller i F3:s fall eventuellt till ett lager eller en kund. Detta sker också på leverantörens ansvar. F1 berättar att varorna betalas med faktura och att betalningstiden vanligtvis är 14 eller 30 dagar. Eftersom F2 är representant för leverantörens varumärke, baserar hela deras samarbete på att F2 marknadsför varumärket så bra som möjligt. Allt övrigt faller under detta ursprungliga avtal.

Då något går sönder under leveransen verkar det inte som om det vanligtvis skulle vara något problem med att få ersättning. Det är leverantören som bestämmer hur varorna packas och hur de fraktas. För de intervjuade företagen brukar det räcka med att göra förbehåll i fraktsedeln och reklamera till leverantören. F3 berättar ändå att han har haft svårigheter med att få ersättning av en del leverantörer. Alla tre företag anser att orsaken till skador inte beror på förpackningen, utan på fraktföraren som lastar varorna fel.

## **5.4 Åsikter om färdiga modeller**

Inget av företagen ser sig i en sådan position att de skulle kunna ställa betydande krav på inköpsavtalen. F1 är den enda som tycker att man kan försöka diskutera om priset. Både F2 och F3 säger att deras leverantörer knappast skulle lyssna på dem. Det verkar ändå som om det underlättar köparnas arbete då leverantörerna har sina fastslagna modeller eftersom köparna då alltid vet vad det innebär då de gör affärer. Denna tillit på leverantörernas avtal kan leda till att köparen är allt mindre insatt i dess innehåll.

Som sammanfattning kan man säga att små företags inköpsprocess verkar vara något föränklad jämfört med teorin i detta examensarbete. Som min empiriska studie visar varierar inköpsprocessen också en hel del beroende på bransch och handelsparter. Det är klart att små företag anpassar sin inköpsprocess till den utvecklande marknaden. Som exempel för detta är F1 som säger att de emellanåt samarbetar med sina konkurrenter för att kunna göra bra inköp från Europa och övriga världen. Att studera teorier om inköpsprocessen rekommenderas för alla som inte tidigare har jobbat med inköp. Oberoende hurdant företag man har så anser jag ändå att det lönar sig att fundera på inköpsprocessen och avtalen. Om man skapar en lista åt sig själv med alla viktiga steg och punkter, så vet man åtminstone att det kan vara en risk om man avviker från denna lista.

## **5.5 Fortsatta studier**

Som jag nämnde tidigare i arbetet, utvecklas marknaderna hela tiden. Globalisering gör de flesta leveranskedjor allt längre, vilket gör det svårare att spåra hela produktionskedjan. YLE (YLE 2015) publicerade 13.5.2015 en artikel om textilmarknadens produktion

där de hade frågat av finska modekedjor hur de granskar sina leverantörers arbetsförhållanden. I artikeln nämns det att många företag inkluderar i sina köpeavtal en punkt där det står att leverantören inte får flytta produktion till underleverantörer utan tillstånd. Det har ändå visat sig att vara svårt att kontrollera att sådant inte händer. En förebyggande metod som Stockmann-koncernen har uppgett till YLE är att de granskar alla fabrikers kapacitet innan de gör beställningar. På detta sätt vet de i teorin att fabriken kan producera det som beställs. Att se på hur man kan granska sin leverantörskedja kommer säker att vara ett värdefullt forskningsämne i framtiden.

Jag har för arbetet intervjuat representanter för tre små företag i Helsingfors. För att få ett bredare perspektiv av ämnet, skulle det vara bra att även få intervjua stora företag både på den finska och globala marknaden.

# KÄLLOR

## Litteraturkällor

- Bryman, Alan & Bell, Emma. 2011, *Business Research Methods*, 3 uppl., Oxford: Oxford University Press, 765 s.
- Christopher, Martin. 2005, *Logistics and supply chain management: Creating Value-Adding Networks*. 3 uppl., London: Financial Times Prentice Hall, 305 s.
- Hemmo, M. 2006, *Sopimusoikeuden oppikirja*, Helsingfors: Talentum Media Oy, 647 s.
- Hörkkö, Heli & co. 2007, *Huolinta-alan käsikirja*, Vanda: Suomen huolintaliikkeiden liitto, 542 s.
- Krajewski, Lee J. Ritzman, Larry P. Malhotra, Manoj K. 2010, *Operations Management: Processes and supply chains*, 9 uppl., New Jersey: Pearson Education, 672 s.
- Lookofsky, J. 2002, *Understanding the CISG in Scandinavia*, 2 uppl.. Köpenhamn: DJØF Publishing, 252 s.
- Pasanen, A. 2005, *Kansainvälisen kaupan käsikirja*, 1 uppl.. Helsingfors: Multikustannus Oy, 676 s.
- Porter, Michael E. 1998, *Competitive advantage of nations: with a new introduction*, New York: Free Press, 855 s.
- Railas, Lauri. 2012, *Incoterms 2010: Käyttäjän käsikirja*, Tavastehus: Lakimiesliiton kustannus, 441 s.
- Van Weele. 2005, *Purchasing & supply chain management: Analysis, strategy, planning and practice*, 4 uppl., London: Thomson Learning, 364 s.

## Internetkällor

- Finlex. 2015, *RP 16/2011 rd.* Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/esitykset/he/2011/20110016.pdf> Hämtad 15.11.2015.
- ICC. 2015a, *The merchants of peace*. Tillgänglig: <http://www.iccwbo.org/about-icc/history> Hämtad 4.5.2015.

- ICC. 2015b, *A word from our Secretary General*. Tillgänglig: <http://www.iccwbo.org/about-icc/organization> Hämtad 4.5.2015.
- ICC. 2015c, *The new Incoterms® 2010 rules*. Tillgänglig: <http://www.iccwbo.org/products-and-services/trade-facilitation/incoterms-2010> Hämtad 4.5.2015.
- Juridikfokus. 2015, *Prejudikat*. Tillgänglig: <http://www.juridikfokus.se/ordlista/prejudikat/> Hämtad 30.11.2015.
- Konsumentskyddslagen. 2015, *20.1.1978/38*. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038> Hämtad 28.5.2015.
- Köplagen. 2015, *24.3.1987/355*. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870355#L2P9> Hämtad 23.4.2015.
- Logistiikan Maaailma. 2015, *Incoterms 2010*. Tillgänglig: [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Incoterms\\_2010](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Incoterms_2010) Hämtad 7.5.2015.
- Meriam-Webster. 2015, *case law*. Tillgänglig: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/case%20law> Hämtad 30.11.2015.
- \*Suomen tullit. 2014, *Mitä on tuonti?*. Tillgänglig: <http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/index.jsp> Hämtad 20.1.2015.
- UNCITRAL. 2015, *Status United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (Vienna, 1980)*. Tillgänglig: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/sale\\_goods/1980CISG\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG_status.html) Hämtad 30.11.2015.
- USLegal. 2015, *Uniform Commercial Code*. Tillgänglig: <http://uniformcommercialcode.uslegal.com> Hämtad 18.11.2015.
- YLE. 2015, *Kaikki muotiketjut eivät aina tiedä, millaisissa oloissa vaatteita tehdään*. Tillgänglig: [http://yle.fi/uutiset/kaikki\\_muotiketjut\\_eivat\\_aina\\_tieda\\_millaisissa\\_oloissa\\_vaatteita\\_tehdaan/7980727](http://yle.fi/uutiset/kaikki_muotiketjut_eivat_aina_tieda_millaisissa_oloissa_vaatteita_tehdaan/7980727) Hämtad 13.5.2015.



# BILAGOR

Bilaga 1:

Figur

på

Incoterms

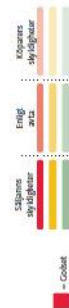
2010.

Tillgänglig:

<http://www.if.se/web/se/foretag/varaforsakringar/leveransklausuler/pages/leveransklausuler.aspx> Hämtad 7.5.2015.

INCOTERMS Leveransklausuler	Säljare	Terminal	Tull	Terminal	Köpare
<b>EXW - Ex Works...</b> (närvarande plats)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.				Forsäkring tecknas av köparen. Köparen står för risken under hela transporten.
<b>FCA - Free Carrier...</b> (närvarande plats)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.	Angiven plats			Forsäkring tecknas av köparen (säljaren till den närmaste platsen).
<b>FAS (endast sjötransport) Free alongside ship...</b> (närvarande destinationshamn)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.				Forsäkring tecknas av köparen (säljaren från till transporten).
<b>FOB (endast sjötransport) Free on board...</b> (närvarande destinationshamn)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.				Forsäkring tecknas av köparen (säljaren från till levererat ombord fartyget).
<b>CFR (endast sjötransport) Cost and freight...</b> (närvarande destinationshamn)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.				Forsäkring tecknas av köparen (säljaren från till levererat ombord fartyget).
<b>CF (endast sjötransport) Cost, insurance and freight...</b> (närvarande destinationshamn)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.				Forsäkring tecknas av köparen (säljaren från till levererat ombord fartyget).
<b>CPT - Carriage paid to...</b> (närvarande destination)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.				Forsäkring tecknas av köparen (säljaren från till levererat ombord fartyget).
<b>CIP - Carriage and insurance paid to...</b> (närvarande destination)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.				Forsäkring tecknas av köparen (säljaren från till levererat ombord fartyget).
<b>DAP - Delivered at place...</b> (närvarande destination)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.				Forsäkring tecknas av köparen (säljaren från till levererat ombord fartyget).
<b>DAT - Delivered at terminal...</b> (närvarande plats i destinationshamn eller destination)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.				Forsäkring tecknas av köparen (säljaren från till levererat ombord fartyget).
<b>DDP - Delivered duty paid...</b> (närvarande destination)	Risk Köparen står för risken från och med denna punkt.				Forsäkring tecknas av köparen (säljaren från till levererat ombord fartyget).

\* Observera att säljaren endast är skyldig att teckna försäkring enligt leveransklausulen om så avses i CIP.



Bilaga 2:

**Köpebrev**

**18.11.15**

Säljare  
Företag X  
597A Tremont St  
Boston, MA 02118, USA

Köpare  
Företag Y  
Mannerheimvägen 14  
00100 Helsingfors

**Produktinformation**

Detaljerad information om produkten, mängd samt pris. Det ska framkomma vilken valuta priset är i samt om någon skatteprocent eller rabatt har räknats med.

**Leveransvillkor**

Om leveransvillkoren är skrivna själv blir det antagligen så mycket text att villkoren inkluderas som en bilaga till avtalet. Om man till exempel använder incoterms, behöver man inte skriva så mycket:

DDP Helsinki Incoterms® 2010  
Leveransen sker till adressen Mannerheimvägen 14, 00100 Helsingfors

Leveransmetod ska också stå här.

**Betalvillkor**

Betalning brukar ske med räkning och betalningstid på 30, 60 eller 90 dagar.

**Försäkring och garantier**

Hur försäkras varorna och hurdan garanti får kunden för att produkten är vad som avtalats om. Hurdan möjlighet har handelsparterna att häva köpet.

**Behandling av konflikt och andra lagliga frågor**

I vilket land ska eventuella konflikter behandlas och hurdan lagstiftning följs.

**Underskrifter**

Säljare

---

Köpare

---

## Bilaga 3:

### Intervjuguiden

För att inte avslöja vem det är jag intervjuar, tänker jag endast berätta till vilken storleksgrupp företaget hör samt om det är ett service-, produktions- eller återförsäljningsföretag, eller om det är fråga om någon övrig bransch. Frågorna som behandlar person- eller företagsnamn är endast för mig själv och två granskare av examensarbetet.

Jag kommer endast att fråga om inköp av varor. Anskaffning av tjänster utesluts från denna intervju.

---

#### 1. Bakgrundsfrågor

(dessa svar kommer inte att publiceras)

- Vem är du?
- Vad heter företaget?
- Vad är din titel?
- Vad är dina arbetsuppgifter?

---

#### 2. Bransch

- Till vilken kategori hör ert företag?
  - Primärproduktion
  - Förädling
  - Återförsäljning
  - Service
  - Annat, vad?

#### 3. Leverantörerna

Vilken väg sköts er anskaffning? Beställer ni själva av leverantörer eller styrs det kanske via en affärskedja?

- Om det är via en kedja...
  - Kan ni påverka vad som beställs?
  - Har ni något speciellt som ni skaffar direkt till affären?
- Om ni själva sköter era inköp...
  - Hurdana leverantörer köper ni av?
    - Producenter, importörer, grossister, annat?

- Från vilka länder köper ni?
  - Finland?
  - Europa
  - Andra kontinenter? Varifrån?

#### **4. Varor som köps**

Hurdana produkter köper ni?

- Köper ni främst
  - Råvaror
  - Färdiga produkter för återförsäljning
  - Varor för att driva verksamheten (t.ex. kontorsredskap)
  - Annat, vad?
- Något annat?

#### **5. Avtal som används**

Hur är era inköpsavtal eller leveransavtal formulerade?

- Skriver ni ofta under nya avtal eller har ni avtal som är i kraft en längre period?
- Har ni färdiga modeller för avtal i ert företag?
- Har era leverantörer färdiga modeller för avtal som de vill använda?
- Behövs det ofta flexibilitet för att nå det bästa avtalet för båda parterna?
  - Brukar leverantörer gå med på att kompromissa med avtalen?
- Finns det specifika detaljer som ni vill inkludera i era avtal?
- Ha ni preferenser med leveransvillkoren?
  - Används självskrivna?
  - Använder ni Incoterms?
  - eller något annat (vad)?
- Hurdan information brukar det inkluderas i era inköpsavtal?
  - Hur noga beskrivs produkterna i avtalen?
  - Nämner ni några krav på förpackningen?
  - Inkluderas det i avtalet något angående ersättning/returnering vid problem med leveransen?

## 6. Åsikter om färdiga modeller

- Om ni använder färdiga modeller för avtalen, anser ni att det är...
  - till nytta?
    - Hurdan?
  - till skada?
    - På vilket sätt?
- Om ni inte använder färdiga modeller...
  - Har ni erfarenheter? Bra eller dåliga?
  - Hur tror ni att färdiga modeller skulle påverka ert företags verksamhet?
- Hur tror ni att motparten tycker om att ni använder fasta modeller?
  - Orsakar färdiga modeller problem i förhandlingsskedet eller är det kanske bra att kunna hänvisa till ”krav från företaget/ledningen”?
  - Anser de kanske att ni inte litar på dem?

## Bilaga 4:

### Trenskribering av intervjun med F1

Initialer: Intervjuperson = F, Lasse = L

L: Mitkä ovat sinun työtehtävät?

F: No tietysti koko pienen yrityksen pyörittäminen mutta se on hyvin laaja käsite. Minä osallistun oikeastaan kaikkeen mitä me tehdään. Että ihan siis niin sanotusti alkutuotannosta ihan loppuun, plus sitten näitä taloushallinto... Toki minulla on kirjanpitäjä ulkopuolinen mutta osan työstä teen itse ja hoidan laskutuksen, että siihen puoleen ei osallistu kukaan muu.

#### **1. Toimiala**

L: Teettekö enimmäkseen alkutuotantoa, teettekö ihan raaka-ainesta käsittelette, vai onko se jotain jalostus vai jälleenmyynti vai palvelu vai mikä olisi teidän [ala]?

F: Se on varmaan aika pitkälti monen asian kombinaatti, mutta että me ostetaan niin tuota, tuotteita tulee valmiina, mutta sitten sitä tulee myös puolivalmiina tai sitten sieltä tulee raakapuisena. Me tehdään pintakäsittelyjä ihan alusta loppuun asti, mutta sitten on paljon tuotteita mitä tehdään ihan valmiista tavarasta että ne on metritavaraa. Ja totta kai sitten on muut materiaalit mitä leikataan, että sillein niin kuin puolivalmiista tavarasta tehdään kyllä hyvin paljon myöskin.

Mutta sitten on erikoisosaamisalueena se vanhan entisöinti ja kunnostus että se on niin kuin konservointi ja restaurointia.

L: Ja se on yleensä asiakkaiden...

F: Se on asiakkaiden tavaraa, että se on enemmän palvelupuolta joo, ja se on niin kuin sitä työtä että siinä ei materiaali ole... materiaalit näyttää niin kuin todella pientä osaa, että se on sitä työtä.

#### **2. Toimittajat**

L: Tämä tavara mitä teille tulee, niin te olette ihan oma yritys. Ette kuulu mihinkään ketjuun eikä mitään sellaista?

F: Kyllä. Ihan oma yksityinen [yritys].

L: Mitä kautta tämä tavara tulee? Onko teillä ihan tukkureilta?

F: Nykyään on sillä tavalla että tällä meidän ala tukkureita on enää äärimmäisen vähän. Niitä oli ennen ja ennen oli edustajat jotka kiersivät, mutta nykyään ei taida olla niin

kuin sillä puolella pari kolme ihmistä ketkä kiertää, eikä nekään ole välttämättä edustajia. Ne voi olla nimikkeellä agentti, elikkä ne on maahantuojia. Itse kiertävät tuossa ja tuota... Tavara hankitaan aika paljon suoraan ulkoolta. Käydään messuilla, Italia nyt pääasiallisesti. Sieltä tuotetaan sitten omaan laskuun. Siinä tehdään yhteistyötä muiden kanssa aika paljon, elikkä meitä on tietyt helsinkiläiset liikkeet, me tilataan kimpassa. Saadaan rahdit alas ja määriä nousemaan suuremmaksi, ja sitten jaetaan ne tässä keskustan alueella niin kuin keskenään.

L: Tuottajilta suoraan kumminkin?

F: Tuottajilta suoraan.

L: Ja maasta, sinä puhuit Italiasta?

F: mmm... Saksa on toinen mistä meille tulee paljon puolivalmista tavaraa. Elikkä kun puolivalmista materiaalia ostetaan niin... jotta me voidaan niihin pintakäsittelyä tehdä, niissä materiaaleissa täytyy olla pohjustus. Niin Saksasta me ostetaan niin sanotusti pohjustetut tuotteet. Siellä on pitkä pitkä perinne. Tämä mistä me ostetaan, niin se on toista sataa vuotta vanha ja niillä on vanha traditiot ja erittäin hyvä laatu. Mutta sitten taas niin kuin valmispuolellahan ei pysty kilpailemaan hinnassa, että sitten täytyy ostaa Italia-Espanja... nämä on tämmöisiä halpis-maita. Mutta että messuilla ollaan Italiassa ja sinnekin yleensä tulee niin kuin Euroopan tuottajat.

L: Mutta Euroopan sisällä pysyy kumminkin tämä hankinta?

F: Pääosin, jotain tilbehööriä voi tulla niin kuin jopa jenkeistä mutta nekin on tämmöisiä yhteisostoina sitten mitä me tehdään että... mutta se on semmoista niin kuin nappikauppaa, että sillä ei ole mitään merkitystä. Että joku meistä tekee tilauksen mikä on iso bumpsi että saadaan... Ei kannata sieltä asti tuoda jotain pientä yksin. Mieluummin tekee yhdessä. Ottaa vähän isomman erän.

### **3. Ostamanne tavara**

L: Tästä tavaralan laadusta on jo puhuttu, eli raaka-aineita, niin kuin ensisijaisesti, valmiita tuotteita vai puolivalmiita... Raaka-aineita ja puolivalmiita on varmaan se...? Onko teillä mitään sellaista ihan valmista mitä te pistätte suoraan myyntiin?

F: Ei oikeastaan ole, että kaikessa on niin kuin työpanos ennen kuin sen pystyy laittamaan esille, että puolivalmis materiaalikin tulee kolmemetrinenä kankena, niin sitä ei saa laitettu esille ennen kuin sen on päätynyt pienemmäksi. Mutta että ehkä niin kuin vaikea sanoa miten se määrällisesti menee, mutta varmasti sitä valmistavaraa tulee tänä

päivänä enemmän. Ehkä se vois mennä joku 60-40 tai jotain silleen niin kuin prosentuaalisesti.

L: Mitä muuta tavaraa... teillä on työkaluja luultavasti? Teillä nyt ei konttoritarvikkeita kauheasti täällä...?

F: No ei tarvita joo. Ja työkaluja itse asiassa, niin kuin koneita ja laitteita on tosi vähän, ja ne on ostettu kyllä pääsääntöisesti kotimaiselta jälleenmyyjältä, johtuen siitä että silloin niihin saa myös sen huoltovarmuuden, että meillä on oikeastaan yks taikka kaks tämmöistä tavarantoimittajaa Suomessa keneltä voi koneita ja laitteita ostaa. Vaikkakin ne tulee Saksasta taikka Italiasta mutta taas niin kuin tavarantoimittajat ei halua myöskään myydä suoraan laitteita, koneita kovinkaan useasti. Siinä on joku välikäsi.

#### **4. Sopimukset**

L: Kun te tilaatte, ostattte jotain tavaraa, niin näistä sopimuksista. Onko toimittajalla yleensä jotain valmista sellaista, että ne vain sanovat että nimi alle. Että 'tässä on meidän ehdot', vai neuvotellaanko ja kirjoitetaan vapaalla kädellä?

F: Kyllä me yleensä, varsinkin ulkoolta kun ostetaan, messuilla kun käydään, niin ne sovitaan oikeastaan ne speksit siinä ja tuota... Joissakin tapauksissa jos on vieras tavarantoimittaja niin se tulee proforma laskukin, että se täytyy etukäteen hoitaa, että tavara liikkuu, mutta kyllä pääsääntöisesti... tämä on niin pieni ala ja tunnetaan kaikki toisemme, että se on ihan niin kuin luottamukseen perustuva hyvin pitkälti. Että välttämättä tehdä mitään kirjallisia sopimuksia muuta kuin se tilaus mihin minä laitan nimeni alle ja se on siinä.

L: Onko mitään sellaisia mitä teillä on voimassa, että kerran kuukaudessa joku tuo mitään?

F: Ei ole.

L: Eli se on aina tarpeen mukaan?

F: Tarpeen mukaan, joo. Ei ole niin kuin vuosisopimusta mistään tavarasta.

L: Ja aina neuvotellaan. Teillä ei ole mitään sellaista valmista kaavaa minkä mukaan te menisitte?

F: Ei ole, ei ole. Me ollaan hirveän pieni toimija sitten kuitenkin.

L: Sen tilauksen pohjalta sitten...

F: Ennen se oli sillä tavalla että ne määrätkin oli ihan valtavia. Että jos niin kuin messuilta tilasi, jos puolivalmiista materiaalista puhutaan, niin saattoi olla niin kuin 300 tai 500 metriä per laatu kun piti tilata, että se oli minimi. Ei meikäläisellä ole sellaisiin



mahdollisuutta, kun pitäisi saada niin kuin muutama kymmenen variaatiota, erilaisia profiileita, jos yhtä joutuu tilaamaan näin paljon niin... Nyt on peli muuttunut kyllä ihan täysin, että, kyllä se on tilaajan markkinat sillä tavalla, että kyllä tilaaja määrää sen että kuinka paljon hän haluaa, että ei ole enää niitä minimimääriä. Maaailma on muuttunut niin paljon, että se on vaan niin kuin pakko taipua, koska markkinat on niin pienet ja rahaa liikkuu huonosti että, pakko vaan taipua siihen mitä asiakkaat haluavat.

L: Joudutteko usein joustamaan sillä tavalla että yritätte tilata jotain ja...

F: Joo, totta kai. Rahdit nyt on sellaisia mistä aina koitetaan sitten niin kuin vääntää että, ei niissä hirveästi ole joustovaraa. Lasitavara on sellainen mitä meille tulee semmoisia erikoislaseja, niin tulee Saksasta niin tuota... No siinä on sitten tietysti et jos se menee, kaupan määrä ylittää jonkun euromääräisen, niin sitten toi tavarantoimittaja ketä on myöskin tukkuri, ei tehdas, niin he tulee vastaan sitten siinä rahdissa jos se ylittää jonkun... en muista nyt euromäärää, mutta vaikka 1500 euroa niin se menee sitten tietyn kaavan mukaan, joo.

L: Teillä ei ole mitään tiettyjä yksityiskohtia mitä te aina vaaditte?

F: Ei ole, muuta kun että se on perille toimitettu.

L: Okei, aina ovelle!

F: Kyllä se on aina ovelle, joo.

L: Te ette lähde hakemaan mistään tuollaisia tavaroita.

F: En lähde. Kyllä sen täytyy niin kuin tulla tuohon pihaan.

L: Toimitus on sitten... onko aina pihaan ja toimittaja vastaa siitä niin kuin tuohon sakka?

F: Kyllä, kyllä se näin on. Ja lasitavarassa sitä on monta kertaa kokeiltukin, että miten se toimii. Koska sitä menee välillä rikki, niin tuota... Hyvin se on toiminut, että vakuutukset on hoitanut. Ja saksalaisten kanssa on siinä mielessä kiva asioida sitten taas, että ne hoitavat asian niin kuin just eikä melkein

L: Onko noilla toimittajilla nuo toimituslausekkeet yleensä, onko jotain itse kirjoittamia, monta sivua pikku pranttia, vai onko niillä joku incotermi tai sellainen...?

F: Joo, ei ole mitään itse kirjoitettuja pitkiä listoja, että ei mitään älyttömiä vaatimuksia.

L: Ihan vaan että, toimitetaan perille.

F: Joo.

L: Onko sinulle ”incoterms” tuttu nimi?

F: Ei, ei...

L: Se on sellainen... niitä on Euroopan markkinoilla tai Suomessa, ja jenkeillä on omat sellaiset mitkä on valmiiksi laadittuja. Sitten sopimukseen kirjoittaa vain kolme kirjainta niin se niin kuin viittaa niihin valmiisiin sellaisiin...

F: Okei.

L: Mitä teidän sitten näistä tilauksista... kirjoitatteko kauhean tarkkaan mitä te haluatte, mitä tavaraa, vai onko jostain luettelosta tilattua...?

F: No tuota... Tietysti meillä nyt joo... kyllä tietysti joutuu niin kuin yleensä pyrkii siihen että tilaus tehtäisiin niin kuin kirjallisesti, että se menee vähintään sähköpostin kautta että on aina näyttö siitä mitä on tilannut ja tavara olisi sitten myöskin sitä mitä tulee että tuota, ettei mitenkään sen ihmeellisemmin.

L: Metrimäärät ja...

F: Metrimäärät ja meillä kulkee numeroilla listat. Ja sitten jos minä tilaan taas saksasta kultaa niin totta kai sitäkin on hirveen montaa eri laatua mitä tilataan että, että siinä on niin kuin speksit siitä mitä tulee. Aika harvoin tulee väärää.

L: Okei! Onko teillä mitään sellaisia tavaroita mitä on pakko olla tietynlaisessa pakkauksessa? Jotain esim. mitä menee pilalle ja...

F: Lasi on ensinnäkin just sellainen mitä tulee puulaatikossa.

L: Onko se yleensä tilauksen yhteydessä mainittava, vai onko se itsestään selvää?

F: Se on itsestään selvyys, ja itse asiassa tavaran toimittaja ei lähetä, jos ei se ole sillä tavalla. Ja silti ne on rikki kun ne tulee tänne. Ja vaikka lukee että 'kuljetetaan pystyasennossa', ne tulee vaakatasossa ja on päreinä.

L: Meneekö nämä, sitten kun tavara on rikki tai jotain jostain syystä olisi väärää, niin onko se ihan luottamuksen pohjalta, vai onko teillä sovittu jotain käytäntöjä mitä...?

F: No tietysti rahtikirjaan laitetaan aina merkintä, että joku tavara tulee että... Yleensä se on jo niin kuin, sen tavaran kuljettaja sanoo et hei, täältä vähän pilkottaa ne lasinpalaset ja tämä paketti on rikki. Että se merkataan siihen rahtikirjaan että siinä on vaurio, minkä jälkeen minä yleensä kuvaan sen. Ja sitten kun laittaa sähköpostiin tavaran toimittajalle että tämä oli nyt tämän näköinen, niin yleensä asia on ihan OK.

F: Että tuota, kyllä niin kuin joidenkin tuotteiden kanssakin joskus on sillä tavalla ja tietysti kun ne on kolme metrisiä paketteja ja 25 senttiä kertaa 25 senttiä, semmoisia laatikoita, niin välillä niissä on trukkipiikin jäljet ihan selkeästi että... mutta se on sitten niin kuin sen tavaran toimittajan ja rahditusliikkeen välinen asia hoitaa.

L: Teillä on se kotiinkuljetus-periaate niin se korvaa...

F: Kyllä.

### **5. Mielipiteitä valmiista sopimusmalleista**

L: Sitten minulla on valmiista sopimusmalleista tai tällaisista kaavoista vielä kysymyksiä, mielipidekysymyksiä. Onko se hyvä juttu, jos toimittaja lätkäisee, että 'siinä on meidän ehdot' että... vai onko mukavampi... onko siitä niin kuin hyötyä tai haittaa että onko parempi neuvotella asiasta aina tapauskohtaisesti?

F: Minä voisin kuvitella että tapauskohtaisesti pääsee neuvottelemaan, niin jossakin tapauksissa voi saada rahdin halvemmalla kun jos uskoo siihen mitä paperissa lukee. Että niin kuin, minun mielestä pieni neuvotteluvara on kuitenkin ihan ok. Vai tarkoitatko sinä ostosopimuksia vai yleisesti?

L: No, joo ostosopimuksia ja tilausmalleja, että ihan mitä lie käytetäänkään, niin että onko niin kuin...

F: Siis kyllähän nämä yrittävät sitä, että meillä olisi tämmöinen, et jos laskutus jää alle tämän niin sitten... tai jos se menee yli tämän, ja sitten meiltä saa tämän niin kuin alennuksen taikka ilmaisen rahdin tai jotain, niin kyllä minä nyt koitan aina niistä neuvotella, miten jos nyt kuitenkin. Kyllä se monta kertaa sitten onnistuu.

L: Miten jos te nyt laatisitte sellaisen oman kaavan missä teillä on vaatimukset aina että miten tavara pakataan ja miten se toimitetaan ja miten te maksatte. Maksuehtoja että aina kolme kuukautta maksuaikaa ja tällaisia.

F: Mikä se sellainen on? Suomalaisessa tuota, jos me ostetaan kotimaista tavaraa niin kyllä se on se 14 päivää ja netto 30 päivää miinus 2. Se on niin kuin se 30 päivää miinus 2, niin se on ihan tosi kova tänä päivänä jos saa edes. Ja sitten jos taas ulkoa ostaa niin tuota, Italiasta tulee laskuja tänä päivänä missä ei ole edes tilinumeroa. Se on todella helppo! Ihan oikeasti, ilman tilinumeroa!

L: Minä olin viime vuonna taloushallinnossa töissä, että minä olen kanssa noita ihmetelty.

F: Siis niin kuin hirveen usein joutuu niin kuin laittamaan sähköpostia, että hei haloo, että niin kuin panenko minä kirjekyyhkyllä ne, vai millä te haluatte ne fyrkat että... Ja maksuajat, niin, se on ihan enemmän kuin käytäntö että se on se kuukausi, ja niin kuin Euroopassa ne ihmettelevät suomalaisten maksuhalukkuutta että suomalaiset haluaa maksaa sen niin kuin se on se 30 päivää. Siellä se niin kuin 2 kuukautta, 3 kuukautta... ei se ole niin kuin mikään juttu, että se on itsestään selvyys. Mutta että tuota en minä

osaa taas ajatella sitä asiaa että onko se minun etu millään tavalla jos minulla roikkuu lasku pitkään. En minä osaa ajatella sitä silleen.

Se on muuten jännä juttu. Ihan oikeasti siis. Tänä vuonna vielä on tullut, ja samasta talosta mistä tulee tavaraa niin kuin aina silloin tällöin Italiasta. Niin ei niillä ole tilinumeroita. Siis käyttävätkö ne oikeasti jotain shekkejä ja lähettää sitten joku kirjattuja shekkejä? Niin kuin minä en voi ymmärtää, mihin se perustuu. Vai käteiskauppaa? Mitä ne oikein olettaa?

L: Miettivätkö ne vaan, että on täältä tullut ennenkin rahaa, niin kait teillä on ne tilinumerot muistissa?

F: Niin mutta ensimmäisenkin kerran se puuttuu niin...! Ja se on nimenomaan italialaisilla. Kyllä sieltä sitten löytyy, kun laittaa sähköpostilla et hei haloo! Olisi tosi kiva lisäyllätys tässä tilinumero.

L: Jos te rupeaisitte latelemaan jotain kovia vaatimuksia tuollaisista, niin ei katsottaisi niin hyvällä?

F: Ei, kyllä me ollaan niin pieni toimija sitten. Se on eri juttu jos niin kuin jalostajalla ajattelee, että minä tilaan sieltä materiaalia, minä tilaan sitä ehkä kaksi-kolme tuhatta kappaletta, niin okei se on minulle paljon. Sitten samaan aikaan soi vieressä puhelin Saudi-Arabiasta ja tilattiin kaksisataatuhatta kappaletta, niin se on ihan eri juttu. Sitten se voi antaa jo kenties sieltä ehtoja, että miten hän haluaa, ja mimmoiset maksuehdot, mutta että niin kuin meikäläinen on kumminkin niin pieni toimija että... En minä sano että siinä on mitään ongelmaa. Kaikki menee hirveen hyvin, ja varsinkin Sakujen kanssa on helppo toimia mutta tuota noin, niin kuin suhta voi olla se, että minä ostan kaksi tuhatta, ja naapuripöydässä Saudiasta soitetaan ja tilataan kaksisataatuhatta, niin se on niin kuin ihan eri sfääreissä mennään että...

L: Jees... Ne oli minulla kysymykset siinä.

## Bilaga 5:

### Transkibering av intervjun med F2

Initialer: Lasse = L, Intervjuperson = F

### 3. Leverantörer

L: Hur fungerar det här? Är det en del av en kedja?

F: Alltså varumärket som jag representerar i Finland. Jag är ju återförsäljare här för ett familjebolag som har börjat för 25 år sedan i England alldeles i en liknande butik, men de producerade produkten då redan i små mängder och körde ut dem till sina egna återförsäljare. I dag är det ju ett enormt stort, jag vet inte ens hur stort det är men att hon har ju tusentals återförsäljare i hela världen... eller familjen som fortfarande jobbar... stor del av familjen jobbar ännu också i företaget. Så de har en fabrik i England och de har en fabrik i USA, jag vet faktiskt inte var den är där.

L: Så du representerar dem.

F: Jag är egentligen distributör för dem så det är hemskt svårt att översätta det, för att det är lätt att säga på finska "edustus", och det är "edustus" jag har, men på distributör så tror man att jag bara liksom levererar men att jag är liksom ansvarig för Finland.

L: Representant?

F: Jo, representant är kanske rättare, jo.

L: Så det här är då helt återförsäljning, den här butiken?

F: Det här är en vanlig butik. Hit kommer kunder och köper alldeles en burk eller en två burkar, men sen har jag också återförsäljare i Finland som då köper större, som säljer den här produkten i sina butiker.

L: Sen har ni dom här kurserna också. Så ni har lite såhär service mind på det här sättet?

F: Jo, alltså det är meningen på det här sättet att alla som jobbar med den här produkten, alla återförsäljare så "committar" sig till att också ha de här kurserna. Att det hör till det här paketet, att blir du återförsäljare, så sätter du inte bara de här produkterna på hyllan utan du på olika sätt väver in det här konceptet i din egen business. Det finns folk som har inredningsbutiker, det finns folk som har blombutiker, det finns folk som reparerar möbler. De är alla återförsäljare, har sitt eget koncept, dit de integrerar den här produkten. Men de är ganska genom förstoringsglas valda, att det är liksom en lång process före du får bli återförsäljare just därför att det är viktigt att man då har kurser. Jag jobbar

kanske extra mycket. Jag har ju bara denna ena leverantör, allting är därifrån i min butik, men det är också för att jag har den här representationen att jag har återförsäljare som kommer hit och måste få se det som finns att få.

## **5. Avtal som används**

L: Hur kommer då de här... Så du har bara det ena varumärket här? Du har inga egna prylar som du... Allting kommer därifrån?

F: Jo jag använder... Jag är ganska nog trogen varumärket, att sen har jag ju en del gamla saker som inte ens hinner komma in ibland förrän de är ute jag har lite antik från Frankrike, stolar som jag behandlar och jag har också på kommande någon som börjar och behandla möbler för folk, för att det är nu inte alla som vill göra det själv så här i stan. Men det kanske inte hör till den här...?

L: Allting hörs!

F: Så att inredning. Vi konsulterar. Jag jobbar jätte mycket egentligen, det som jag jobbar mest med är rådgivning, att jag har människor som kommer hit och vi kombinerar produkter och vi inreder. Så inredningskonsultation... Så här sitter vi och pratar.

L: Hur är det då med de här sakerna då de kommer så... Håller du koll på hur mycket det finns och sedan ringer du eller skriver och de skickar mera eller hur liksom...?

F: Jo, jag gör ganska stora beställningar på en gång. Hemska mycket sker genom nätet, att jag har alldeles mina listor som jag prickar för. Delvis vad jag själv behöver. Jag har ju också en nätbutik, och sedan nu mera och mera... Jag har blivit återförsäljare nu först... eller återförsäljare har jag alltid varit, men jag har blivit liksom representant nu, så att det här med att jag har återförsäljning under mig, sju stycken för tillfället, så det har liksom hänt nyligen. Så att jag har ett lager som jag försöker sälja fort slut förstås, och när det visar sig att det börjar tyna här och där så beställer jag mera. Att jag försöker att ha alla färger i lager, men alltid lyckas det inte.

L: De dom också, de här andra företagen så säger också att hej, nu börjar den och den produkten... och så beställer de...?

F: Jo, de är ganska nya. Eller så har jag... ofta har jag extra men inte alltid.

L: Och det kommer då från England eller USA?

F: Jo, England.

L: Säljer ni något som ni själva har behandlat här eller är allting liksom...?

F: Du menar att säljer vi något som vi har ändrat? Jo, men inte hemska mycket. Jag hinner helt enkelt inte göra det för tillfället så mycket men jo, små saker.

L: De här ljusstakarna [på bordet]?

F: Jo, och den där tavlan till exempel. Den är också målad, men det är inte jag som har målat den, men hon har haft tavlor här till salu. Men summan av kardemumman är att jag hemskt mycket mera säljer kanske idéer och inspiration än färdigt gjorda saker.

L: När du beställer mera saker, så har leverantören någon sådan här webbportal som du loggar in till eller är det via e-mail?

F: Nä, det är en webbportal, jo.

L: Och de har sina fastställda villkor som de går enligt?

F: Jo.

L: Du bara kruxar i mängder och det är någo produktkoder eller något som det går enligt ?

F: Jo.

L: Så du kan inte alls förhandla för att få ner någo priser eller något?

F: Nå, delvis har jag ju bättre priser förstås för att jag är distributör. Jag har distributörspriser. Jag har också, beroende lite på hur fort jag betalar eller hur mycket jag beställer, men egentligen vi talar om små saker, men att jag har distributörspriser som förstås är billigare än återförsäljarpriser.

L: Och de sköter om att det kommer hit?

F: Frakten sköter de om, men frakten betalar jag skilt. Så att beroende på hur stora mina lass är, eller mina beställningar är så, så stor är frakten också. Det är ganska speciellt och ganska "tricky" just nu när det blir kallt. Nu är det ju inte normalt. Men det här är en produkt som inte tycker om att frysa, så att när jag beställer sådant på vintern så packas den, extra packas den. Den kommer inte liksom i varm transport. Så långt har vi inte kommit, men den kommer väl packad, som trots det alltid är lite spännande. Men vi har ju haft så varma vintrar att det har liksom inte varit så hemskt svårt.

L: Den klarar ändå av ner till nära noll?

F: Jag har haft tur. Jag försöker alltid roffa före de kalla månaderna. Det att sakerna kommer direkt från England till mig så det är nytt, för jag var under Sverige förr. Då kom de via Sverige och då kunde vi lite mera leka med vädret så där på kort varsel, men nu vet vi ju inte hurdant väder det är nästa vecka på fredagen.

L: Du har säkert någon gång kollat igenom de här texterna som de har sina... deras villkor, vad de kräver. Är det långa rader hit och dit med deras villkor eller?

F: Nä, det är ett ganska speciellt företag. Man är hemskt godkänd sen när man blir godkänd, men det är faktiskt lite ett såntdänt familjeföretag, att det är inte så hemskt mycket kontrakt till pappers utan det är nog mera ”agreements”.

L: Men ni har ändå det där originella liksom ”agreement” av att hur den här affären sköts och som inkluderar egentligen allting?

F: Affären får jag sköta nog precis hur jag vill, men de måste godkänna det sättet jag sköter den på.

L: Och garanterar de liksom sakerna ända tills de är här?

F: Jo.

L: Kommer något någon gång sådär sönder?

F: Jo de garanterar från ”door to door” som det heter och så om det ibland förstås är burkar som... om det är något som har gått sönder så får jag allting ersatt och det är inte något problem.

L: Tycker du att det är bra att de liksom har sina helt färdiga priser och hur saker packas och sådant, eller tycker du liksom att det kanske sku vara kiva om du själv skulle kunna lite säga att ’hej, sku ni kunna laga lite sådana produkter och skicka till mig?’ eller...?

F: Nää, jag måste nog säga att när det gäller färger så har vi en palett på 32 färdiga modeller som du egentligen kan blanda till vad som helst. Så den är... jo, sådant att det sku vara hemskt kiva att få produkter i mindre förpackningar, för det sku gå mycket. Vi har nu en liter och en deciliter, och den är jätte dryg den där ena lintern och den är inte så dryg den där decilintern. Så jag sku gärna ha en förpackning emellan men den finns inte. Men annars är det nog ett ganska färdigt koncept, att jag ser nog ingenting som jag saknar. Och dessutom är det ett företag som en gång i året träffar alla sina återförsäljare och vi har skolning. Det är ett helt veckoslut. Vi har skolning om nya produkter och vi har sånhäna ”risut och ruusut”.

L: Så ni har något sätt att ge feedback också?

F: Jo vi har. Vi arbetar, återförsäljarna i synnerhet, distributörerna så jobbar nog jätte tätt, och jätte personligt också.

## **6. Åsikter om färdiga modeller**

L: Hur tror du att de sku reagera om du sku skicka e-mail att ’nu vill jag ha såhär och såhär och såhär’? Något helt annat, annorlunda förpackningar eller...?



F: Jag tror att de sku reagera med att säga att 'det där, ota tai jätä'. Men det har inte kommit för mig för jag tycker att de är jätte snygga deras förpackningar. Allting är liksom så uttänkt och snyggt.

L: ...och det passar för finska marknaden fast det är...

F: Jo det passar. Passar hemskt bra, alltså färgpaletten. Jo, England...

L: Å andra sidan för tillfället så verkar det lite liknande där ute på gatan som man tänker sig England.

F: Jo, men England har ju sen när du tänker... Jag menar, jag har ju unga kunder som tycker om svart och vitt, och jag har ju damer i min ålder som tycker om gustavianskt och jag har ju liksom småbarnsfamiljer och jag har ju liksom hela klientelet. Att därför vill jag inte heller, fast det här är ju lite såhär...lite såhär allmogen, mysigt småmysigt, lite antikt, men i princip så vill jag inte prägla att de här produkterna bara passar för den här stilen utan jag försöker alltid med mycke olika saker liksom stöda kunderna att 'hej det här är bara här'. Men att se de här produkterna i din egen miljö.

L: Just så... Det här är de saker jag hade skrivit ner, att tänkt fråga. Det var inte dess underligare. Har du några tankar, något som...?

F: Nä. Jag måst säga att jag är jätte nöjd med logistiken, det fungerar bra. Jag har nu hållit på med det här ganska länge också. Inte så här självständigt, men ändå liksom varit med och haft hjälp i början. De kommer de där sakerna, det räcker lite längre. Det är inte som att ha ett centrallager i Helsingfors och söka saker. Men nä, inga problem. Jag tycker om att göra business med engelsmän. Det är lätt. Det är lite "latino" emellanåt, för vi är ganska ordentliga här i Finland men att, mycket lite.

## Bilaga 6:

### Transkibering av intervjun med F3

Initialer: Lasse = L, Intervjuperson = F

#### **1. Taustakysymyksiä**

Työtehtävä on yrittäjä tai kauppias.

#### **2. Toimiala**

Toimialana on kodinkoneiden vähittäismyyjä. Asennusta ja huoltoa en hoida itse, vaan ostan ne alihankintana palveluntuottajalta.

#### **3. Toimittajat**

L: Miten tämä hankinta toimii? Mistä nämä... Oletko suoraan valmistajalta nämä hankinut vai onko joku...?

F: Näille kaikille laitteille löytyy maahantuojia.

L: Oletko päättänyt ihan itse mitä sinä myyt? Olet ihan yksityinen yrittäjä?

F: Joo, ihan yksityinen. Kukaan ei käske. Ei edes ehdottele sinänsä. Käytännössä tapahtuu niin että maahantuojan edustaja tulee myymään palveluitaan, tai sitten minä otan yhteyttä niihin ja sanon että 'saanko ostaa?'. Ihan vanhanaikainen menetelmä, mikä tietysti poikkeaa näistä alalla vallitsevista ketjusäännöistä. Vanhanaikainen villi ja vapaa.

L: Onko mitään erikoistuotteita mitä sinä olet ottanut suoraan tuottajalta?

F: En, vaan maahantuojiin olen ottanut yhteyttä. Koska täällähän kuitenkin kulkee sellainen raja että jos minä itse toimin maahantuojana, niin minun vastuuhan on ihan toisella. Sen takia minun on ihan turha lähteä, se on ihan oma maailmansa. Minä ostan vain sellaisia laitteita mitkä on tuotu maahan. Silloin niihin löytyy takuu, takuuhuollot, niille löytyy suomenkieliset käyttöohjeet. Silloin minun ei tarvitse niihin asioihin kiinnostua ollenkaan. Maahantuoja kertoo minulle että siellä on suomenkieliset käyttöohjeet ja että mihin ne huolletaan, kuka tekee takuuaikana ja mitä. Käytännössä oma maahan tuonti tarkoittaa kanssa sitten isompia volyymejä, eli näin pientä narikkaa varten ei kannata tuoda. Tietysti sellaisia tavaraeriä saa jotka sopisi minulle, mutta että sitten se hinta on toista. Maailmalla kuitenkin hinta ja määrä kulkee käsi kädessä. Mutta se että suomesta löytyy paljon sellaisia maahantuonteja, joita ei kukaan halua tai osaa myydä. Sen takia maahantuojat ottavat minuun yhteyttä, koska minun tietotaito on vähän keskimääräistä parempi.

L: Eli kaikki suomesta joo.

F: Juu.

L: Ja kaikki tuotteet ovat ihan valmiita tuotteita suoraan jälleenmyyntiin?

F: On

L: Onko se aina ollut ihan tarpeen mukaan kun sinä olet ottanut yhteyttä ja... vai onko sinulla ollut mitään tällaisia... Minä näen pölypusseja. Mitään sellaisia mitä säännöllisesti toimittaja toisi mitkä ovat niin kuin pidemmällä sopimuksella tehty?

F: Ei. Kyllä minä kaikki ostan ihan tarpeen mukaan. Ei ole niin sanottuja vuosisopimuksia, että minulle tulisi kerran viikossa. Ei tule muuta kuin vaihtomatto.

L: Okei! Onko sinulla mitään sellaista valmista mallia minkä mukaan sinä menet kun sinä tilaat tavaraa? Mitkä tiedot pitää löytyä? Vai onko toimittajilla, maahantuojilla niin kuin jotain tällaisia valmiita kuvastoja mistä vaan tilataan, ja valmiit ehdot, toimitusehdot ja tällain.

F: Toimitusehdot on jokaisella periaatteessa valmiina, ja ne on olemassa. Mutta se että tuotteiden suhteen, niin kyllä niillä yleensä mallikappaleet on mitkä ne näyttää. Mallikappale tai sitten niillä on näyttelyhuoneisto missä on mallikappaleet. Ja yleensä sen mallikappaleen speksien mukaan minä ostan tavarat. Tietenkin siis tekniikka ja hinta siihen vaikuttaa. Ja minulla se vaikuttaa erittäin vahvasti myös se myyntikanava, kuka muu myy niitä. Nämä isot ketjut ovat tällaisia tunnettuja, ne tekevät sisäänheittotuotteita yhtäkkiä jostain ja koko hintarakenne murtuu. Se on niin kuin maitoa ei saa käyttää enää sisäänheittotuotteena ruokakaupassakaan että... kun ne hinnoitteli sen alle ostohinnan. Että täällä tehdään sitä samaa. Tänäänhän on se kuuluisa päivä "Black Friday". Tarjouksia on vaikka minkä näköisiä.

L: Joo. Saas nähdä mitä siitäkin tulee. Joustavatko maahantuojat koskaan? Pystyykö niiden kanssa neuvottelemaan?

F: Vastaus on juu ja ei. Koska tuota, kyllä niitä siellä on muutama maahantuoja joiden kanssa pystyy hyvinkin neuvottelemaan kaiken, ja sitten on pari sellaista jotka ei, ei mitään. Saksalaisella tarkkuudella ja suurella volyymilla niin... Heillä on oma tehtaansa, ne on kerran keksitty ja hinnat pitävät ja... Suurin ongelma niistä tulee minun mieleen se että minun ostominimi on joissakin taloissa niin suuri että minä en pysty ostamaan niiltä tavaraa. Ja ne ovat mieluummin myymättä minulle kuin myy pienemmän erän. Niin tiukat säännöt osalla on. Se on tätä päivää. Kun minulla ei ole kilpailijoina mitään muuta kuin isoja ketjuja ja yksi lavallinen sitä, tätä, tota niin ei tunnu missään. Yksi lavallinen jotain on minulle kolmen vuoden annos. Sitten siellä on sellaisia jotka tekevät

tarjouksia periaatteessa ihan minua varten, taikka jopa tuo tavaraa minua varten. Että kyllä se on ihan laidasta toiseen.

L: Onko mitään sellaisia juttuja mitkä sinulle on, kun sinä tilaat, mitkä on tiettyjä jotain toimitukseen liittyvää tai mitään sellaista? Tuleeko tavara yleensä tähän ihan kotiovelle saakka vai?

F: Tällä alalla oikeastaan tavara tulee tähän, tai sitten minun sanelemaan varastoon, tai asiakkaan luo suoraan. Tässä on kaikki nämä kolme vaihtoehtoa käytettävissä.

L: Pitääkö yleensä maahantuoja voimassa sen vakuutuksen ovelle saakka vai?

F: Mitä sinä tarkoitat takuulla?

L: Tai siis takaa että jos matkan varrella tapahtuu jotain.

F: Vakuutukset on voimassa aina ovelle asti. Huolimatta siitä mitä minä käytän, niin se on aina ovelle asti. Taikka sitten toinen vaihtoehto on että minä pystyn vakuuttamaan ne tuotteet itse. Minä olen vain työn helppouden mukaan ottanut sen että minulla ei ole niin sanotusti tavarankuljetusvakuutusta ollenkaan, vaan minä otan aina sen mitä heillä kulloinkin on. Varmaan maksaa minulle enempi, mutta se että se paperityö on huomattavasti helpompaa.

L: Joo, kyllähän siinä tietysti rajansa kaikella.

F: Korvaustapauksista niin osa on niin nihkeitä, että minä en saa mitään. Se on ihan sama onko se vakuutettu tai ei, ja toinen on sellainen että ne ei kysele mitään, uusi tulee niin että naksahdaa. Eli täysi skaala käytössä.

L: Millaisia toimitusehtoja sitten yleensä on käytössä? Onko ne jotain... Maahantuojat... Niillä on omat pikku prännit sivut vai..?

F: On

L: Onko mitään muuta tällaista, kun sinä tilaat tavaraa, mitä sinä mainitset että miten tavara pitäisi olla pakattu tai mitään tällaisia? Jos asiakkaalle menee suoraan, niin onko siinä väliä miten se tavara on?

F: Ei. Ne on asiallisesti pakattu kaikki, ja pakkaukset kevenevät koko ajan. Siellä on paljon vaurioita jotka johtuu siitä että tavarat on pakattu väärin ja sitten se että ne kuljetusjärjestelmät ei ole ihan pakkausten tasolla. Yleensä pakkaukset kevenee koko ajan, siksi tapahtuu vahinkoja. Mutta osittain se johtuu myöskin siinä missä ne kuljettaa, ne vetää jossain rekan kyljessään ne hihnat kireälle katsomatta että siinä kohdalla oli jääkaapin kahva. Korostan sanaa 'oli'. Mutta se että esimerkiksi suurin osa näistä laitteista, suurista kodinkoneista pakataan sillain että niissä ei ole laatikkoa. Ne on pakattu. Eli

kun se jossain repeytyy, rikkoutuu matkalla, niin se on siinä, se on entinen. Sen takia se on... Se on tehtaalta lähtenyt, kyllä se kestää kuljetuksen, siis normaaliolosuhteissa. Ei tarvitse pakata uudestaan eikä minun pyyntöni mukaan.

L: Niin sinulla ei ole mitään sellaisia valmiita vaatimuslistoja kun sinä tilaat että 'näin ja näin ja näin pitää olla'?

F: Ei, ei. Minua varten ei koskaan pakata. Minulle ei tarvitse merkata... Sinä ajattelet nyt vähän... Isoissa ketjuissa on vaatimukset. Vähittäiskaupassa niin minä olen tyytyväinen siihen pakkaukseen kun tulee. Siis toisin kukaan ei suostuisi tällä alalla muuttamaan pakkausta minun ehtoihini. Ne eivät edes kuuntelisi. Jos minä haluan että tuohon imurin kylkeen, laatikon kylkeen laitetaan minun nimi ja jotain muuta niin määrät ovat jotain ihan muuta. Se on yleensä se kontillinen.

L: Mutta onko kumminkin maahantuojailla, sinun toimittajilla valmiit mekanismit miten tilataan ja... Onko se... kumminkin helpotta, ei tarvitse niin paljoa miettiä asiaa että siellä on valmiit tilausmekanismit?

F: On, on.

L: Se on ihan hyvä. Ei kauheasti katsoisi hyvällä jos täältä rupeisi tulemaan jotain kauhean kovia vaatimuksia?

F: Varmaan kukaan ei toteuttaisi niitä. Ei edes ne maahantuojaat jotka minä sanon, jotka ovat valmiita tekemään minun kanssani kauppaa ja tilaamaan minulle tavaraa. Ei ne pysty vaikuttamaan siihen. Mutta sekin mitä maahantuojaat pystyy tilaamaan tai tuo maahan tavaraa minua varten niin on yleensä semmoista tavaraa mikä heidän valmistajallaan löytyy valmiiksi. Nyt tulee yksi tavarantoimittaja mieleen joka tekee maailman markkinoille, niin sille on kynnyskysymys että se laittaa eurooppalaisen sähköplugin sinne päähän. Niin jos minä valitsen jonkun semmoisen tuotteen jota ei tuoda Eurooppaan muuten, niin ei se sitä minua varten tee. Se vaatii sen minimi tilauksen 500 kappaletta esimerkiksi vohvelirautaa. 500 kiitos! Sitten saat eurooppalaisen töpselin sinne seinään. Muuten ne tulee Englantilaisella. Vaikka se sähköjärjestelmä on sama, niin sitä Englantilaista töpseliä minä en saa ottaa irti, koska silloin minä olen kajonnut siihen ja se takuu lähtee. Tällaiset isommat säännöt pitää huolen siitä että ei saa liikaa sooloilla, että kyllä täällä sinänsä pitää mahtua ruotuun.

L: Kyllä. Nämä olivat oikeastaan ne kysymykset mitä olin kirjaillut tähän.